

Geschäftsbereich Bildung

# Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

## Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Ausbildungsbetrieb: \_\_\_\_\_

Verantwortlicher  
Ausbilder: \_\_\_\_\_

Auszubildender: \_\_\_\_\_

Ausbildungsberuf:

## **Kaufmann/-frau für Dialogmarketing**

Die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsverordnung ist in den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des Auszubildenden ist in dem Ausbildungszeitraum enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des zeitlichen Ablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Weicht auf Grund der vertraglichen Vereinbarung die Ausbildungszeit von der in der Ausbildungsverordnung vorgegebenen Ausbildungsdauer ab, werden die in diesem Plan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse in sinngemäßer Anwendung des zeitlichen Gliederungsplanes vermittelt.

Auszubildender: \_\_\_\_\_  
Unterschrift

Gesetzlicher Vertreter  
des Auszubildenden: \_\_\_\_\_  
Unterschrift

Datum : \_\_\_\_\_

Ausbildungsbetrieb: \_\_\_\_\_  
Firmenstempel / Unterschrift

Lfd. Nr. § 3 VO	Schwerpunktmäßige Vermittlung der Ausbildungsinhalte	Zeit- vorgabe	Abteilung	von - bis
<b>1. Ausbildungsjahr</b>				
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur	<b>3 – 5 Monate</b>		
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften			
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit			
1.4	Umweltschutz			
2	Dienstleistungsangebot			
5.1	Sprachliche und schriftliche Kommunikation			
6.1	Software, Netze und Dienste			
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit	<b>3 – 5 Monate</b>		
5.2	Kundenbetreuung			
6.1	Software, Netze und Dienste			
6.2	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit			
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit	<b>3 – 5 Monate</b>		
5.3	Kundenbindung			
6.2	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit			
<b>2. Ausbildungsjahr</b>				
5.4	Kundengewinnung	<b>3 – 5 Monate</b>		
6.1	Software, Netze und Dienste			
6.2	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit			
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften	<b>2 – 4 Monate</b>		
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit			
4	Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen			

Lfd. Nr. § 3 VO	Schwerpunktmäßige Vermittlung der Ausbildungsinhalte	Zeit- vorgabe	Abteilung	von - bis	
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit	<b>4 – 6 Monate</b>			
7.1	Projektvorbereitung				
7.2	Projektdurchführung				
7.3	Projektcontrolling				
9.1	Kosten- und Leistungsrechnung				
<b>3. Ausbildungsjahr</b>					
8	Personal	<b>3 – 5 Monate</b>			
9.1	Kosten- und Leistungsrechnung		<b>3 – 5 Monate</b>		
9.2	Controlling				
10	Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung <i>Fortführung</i>				
4	Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen				
11.1	Angebotserstellung und Verkauf	<b>3 – 5 Monate</b>			
11.2	Vermarktung von Dienstleistungen <i>Fortführung</i>				
5.4	Kundengewinnung				

## Kenntnisse und Fertigkeiten laut sachlicher Gliederung der Berufsausbildung

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
<b>1</b>	<b>Der Ausbildungsbetrieb</b>			
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur  a) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes und seine Stellung am Markt beschreiben b) Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern c) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften  a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages darstellen f) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit  a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
1.4	Umweltschutz  Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
<b>2</b>	<b>Dienstleistungsangebot</b> a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen b) Leistungen der Dialogmarketing-Branche unterscheiden c) das Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes darstellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b>	<b>Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit</b> a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen b) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen c) mit internen und externen Partnern kooperieren, Besprechungen planen, vorbereiten und durchführen d) Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen e) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen f) den eigenen Arbeitsplatz gestalten, ergonomische Regeln bei der Arbeit sowie Schutzvorschriften für Bildschirmarbeitsplätze und Empfehlungen, insbesondere der Berufsgenossenschaften, für Arbeitsplätze in Call Centern beachten g) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung im eigenen Arbeitsbereich vorschlagen h) Aufgaben im Team bearbeiten i) neue Mitarbeiter bei der Einarbeitung unterstützen j) Konflikte vermeiden und zur Konfliktlösung beitragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b>	<b>Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen</b> a) dialogorientierte Organisationseinheiten in die Wertschöpfungskette einordnen b) bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen ergreifen c) Arbeitsabläufe an veränderte Anforderungen anpassen d) Prozessablauf analysieren, bewerten und bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vorschlagen e) Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen f) qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
<b>5</b>	<b>Dialogprozesse</b>			
5.1	Sprachliche und schriftliche Kommunikation			
	a) Texte zielgerichtet und den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren, gliedern und gestalten	<input type="checkbox"/>		
	b) rhetorische Mittel einsetzen	<input type="checkbox"/>		
	c) Sprachverhalten und Kundentyp bei der Gesprächsführung berücksichtigen	<input type="checkbox"/>		
	d) Gesprächsführungstechniken situationsgerecht einsetzen	<input type="checkbox"/>		
	e) Gespräche auch in einer Fremdsprache annehmen und weiterleiten	<input type="checkbox"/>		
	f) Inbound- und Outbound-Gespräche führen	<input type="checkbox"/>		
	g) Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen	<input type="checkbox"/>		
	h) Maßnahmen des Stressmanagements anwenden	<input type="checkbox"/>		
5.2	Kundenbetreuung			
	a) Kundenwünsche analysieren und bearbeiten	<input type="checkbox"/>		
	b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen	<input type="checkbox"/>		
	c) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen	<input type="checkbox"/>		
5.3	Kundenbindung			
	a) produkt- oder dienstleistungsbezogene Beratungen durchführen	<input type="checkbox"/>		
	b) Zufriedenheitsbefragungen durchführen	<input type="checkbox"/>		
	c) Haltegespräche nach Kündigungen durchführen	<input type="checkbox"/>		
	d) Lieferungs- und Zahlungstermine bearbeiten, Bonität des Kunden prüfen	<input type="checkbox"/>		
	e) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten, Beschwerdemanagement als Instrument zur Kundenbindung nutzen	<input type="checkbox"/>		
	f) Instrumente der Kundenbindung anwenden	<input type="checkbox"/>		
5.4	Kundengewinnung			
	a) neue Kunden akquirieren		<input type="checkbox"/>	
	b) Bedarf des Kunden ermitteln		<input type="checkbox"/>	
	c) Produkte oder Dienstleistungen verkaufen, Verträge im Namen des Auftraggebers abschließen, Rechtsvorschriften beachten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) andere und höherwertige Produkte oder Dienstleistungen anbieten		<input type="checkbox"/>	

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
<b>6</b>	<b>Informations- und Kommunikationssysteme</b>			
6.1	Software, Netze und Dienste a) Kommunikationsanlagen nutzen b) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden c) Informationsnetze und -dienste nutzen d) branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungsfähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheiden e) fremdsprachige Informationsquellen nutzen f) Kommunikationstarife und -kosten vergleichen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
6.2	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit a) Aufbau einer relationalen Datenbank erläutern b) Datenbanken nutzen c) Daten eingeben, pflegen und sichern d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen, rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden e) Notwendigkeit des Schutzes vor schadenstiftenden Programmen erläutern, Schutzmaßnahmen ergreifen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>7</b>	<b>Projekte</b>			
7.1	Projektvorbereitung a) Projektpläne aus Projektzielen ableiten b) Teilaufgaben entwickeln c) Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzen d) Gesprächsleitfäden für Projekte erarbeiten		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
7.2	Projektdurchführung a) Ablaufpläne umsetzen b) Projektaufgaben mit Beteiligten koordinieren c) betriebsbedingte Abweichungen im Projektablauf melden, an der Entwicklung von Lösungsalternativen mitwirken d) Projektabläufe an veränderten Anforderungen von Auftraggebern anpassen e) Arbeitszeitkonten führen		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
7.3	<p>Projektcontrolling</p> <p>a) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren</p> <p>b) Kennzahlen von Projekten erfassen und für die Auftragsabrechnung aufarbeiten und weiterleiten</p> <p>c) Projektstatistiken erstellen</p> <p>d) Kosten ermitteln und erfassen</p> <p>e) an der Erstellung des Abschlussberichtes mitwirken</p>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>8</b>	<p><b>Personal</b></p> <p>a) an der Personalplanung und Teambildung mitwirken</p> <p>b) bei Maßnahmen der Personalbeschaffung mitwirken, Bewerbervorauswahl durchführen</p> <p>c) neue Mitarbeiter einführen</p> <p>d) Personaleinsatz auftragsorientiert planen, dabei insbesondere arbeitszeitrechtliche Vorschriften und Mitarbeiterbedürfnisse berücksichtigen, Schichtpläne erstellen</p> <p>e) Motivationsinstrumente einsetzen, Vorschläge zu Konzepten für Anreizmodelle entwickeln</p> <p>f) Vorschläge für Schulungs- und Fortbildungskonzepte entwickeln, Mitarbeiter-schulungen organisieren, Mitarbeiter-Briefing durchführen</p>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>9</b>	<p><b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b></p>			
9.1	<p>Kosten- und Leistungsabrechnung</p> <p>a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen</p> <p>b) Kosten überwachen</p> <p>c) Leistungen kalkulieren</p> <p>d) Kosten und Erlöse erbrachter Leistungen errechnen und bewerten</p> <p>e) Leistungsabrechnungen erstellen</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9.2	<p>Controlling</p> <p>a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden, dabei branchenspezifische Kennzahlen ermitteln und aufbereiten</p> <p>b) Statistiken auswerten, Entscheidungen vorbereiten, Berichte erstellen</p>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>10</b>	<p><b>Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung</b></p> <p>a) qualitätssichernde Maßnahmen organisieren, durchführen und auswerten sowie für den Auftraggeber dokumentieren</p> <p>b) Projektabläufe überwachen und mit Mitarbeitern sowie Auftraggebern rückkoppeln, Beschwerden berücksichtigen, Projektabläufe optimieren, Schlussfolgerungen für neue Projekte ziehen</p>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
<b>11</b>	<b>Vertrieb und Marketing</b>			
11.1	Angebotserstellung und Verkauf			
	a) Dialogmarketing-Markt beobachten, Informationen auswerten und nutzen			<input type="checkbox"/>
	b) Dienstleistungen und Konditionen von Wettbewerbern vergleichen			<input type="checkbox"/>
	c) Vorschläge zur Ausgestaltung und Verbesserung des Dienstleistungsangebotes entwickeln			<input type="checkbox"/>
	d) Auftraggeberwünsche ermitteln			<input type="checkbox"/>
	e) Angebote erstellen			<input type="checkbox"/>
	f) Verträge anbahnen und Vertragsabschlüsse vorbereiten			<input type="checkbox"/>
	g) rechtliche Vorschriften beachten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden			<input type="checkbox"/>
11.2	Vermarktung von Dienstleistungen			
	a) über Dienstleistungen informieren, Dienstleistungen anbieten und präsentieren, auch in einer Fremdsprache			<input type="checkbox"/>
	b) Projektkonzepte erarbeiten			<input type="checkbox"/>
	c) Verkaufsargumente für Dienstleistungsangebote entwickeln			<input type="checkbox"/>
	d) Auftraggeber-Briefing beachten			<input type="checkbox"/>
	e) bei der Planung verkaufsfördernder Maßnahmen mitwirken, verkaufsfördernde Maßnahmen umsetzen			<input type="checkbox"/>

Am Ende eines jeden Ausbildungsabschnittes soll der Ausbilder zusammen mit dem Auszubildenden alle Positionen der Liste durchgehen. Positionen, die dem Auszubildenden gründlich **erklärt** worden sind und die er - wo es sich um Tätigkeiten handelt - aufgrund dieser Unterweisung **geübt** hat, erhalten in den dafür vorgesehenen kleinen Kästchen der entsprechenden Spalte **ein Kreuz**.

Danach bestätigen **Ausbilder** und **Auszubildender** durch ihr Handzeichen, dass die angekreuzten Positionen tatsächlich vermittelt worden sind.

### Angekreuzte Positionen vermittelt:

Ausbilder: .....

Auszubildender: .....