IHK Schleswig-Holstein
Flensburg · Kiel · Lübeck

Festlegung von Berufsbildpositionen, in denen die individuelle berufliche Handlungsfähigkeit festgestellt werden soll

Name des Antragsstellers/der Antragstellerin:
Referenzberuf: **Kaufmann/ Kauffrau für Dialogmarketing**

Ich möchte in den folgenden Berufsbildpositionen meine Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten feststellen lassen (bitte ankreuzen):

	Berufsbildposition:		**Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten** **Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.**
☐	**BBP 1: Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 2)**		
		☐	a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamt wirtschaftlichen Zusammenhang einordnen
		☐	b) Leistungen der Dialogmarketingbranche unterscheiden
		☐	c) das Leistungsspektrum des Betriebes darstellen
☐	**BBP 2: Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 4 Nr. 3)**		
		☐	a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Betrieb 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

	Berufsbildposition:		Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.
			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
☐	**BBP 3: Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen (§ 4 Nr. 4)**		
		☐	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
☐	**BBP 4: Dialogprozesse (§ 4 Nr. 5)**		
☐	BBP 4.1: Sprachliche und schriftliche Kommunikation (§ 4 Nr. 5.1)	☐	a) Texte zielgerichtet und den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren, gliedern und gestalten
		☐	b) rhetorische Mittel einsetzen
		☐	c) Sprachverhalten und Kundentyp bei der Gesprächsführung berücksichtigen
		☐	d) Gesprächsführungstechniken situationsgerecht einsetzen
		☐	e) Gespräche auch in einer Fremdsprache annehmen und weiterleiten
		☐	f) Inbound und Outbound Gespräche führen

IHK Schleswig-Holstein
Flensburg · Kiel · Lübeck

	Berufsbildposition:		**Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten** **Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.**
		☐	g) Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen
		☐	h) Maßnahmen des Stressmanagements anwenden
☐	BBP 4.2: Kundenbetreuung (§ 4 Nr. 5.2)	☐	a) Kundenwünsche analysieren und bearbeiten
		☐	b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen
		☐	c) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen
☐	BBP 4.3: Kundenbindung (§ 4 Nr. 5.3)	☐	a) Produkt- oder dienstleistungsbezogene Beratungen durchführen
		☐	b) Zufriedenheitsbefragungen durchführen
		☐	c) Haltegespräche nach Kündigungen durchführen
		☐	d) Lieferungs- und Zahlungstermine disponieren, Bonität des Kunden überprüfen
		☐	e) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten, Beschwerdemanagement als Instrument zur Kundenbindung nutzen
		☐	f) Instrumente der Kundenbindung anwenden
☐	BBP 4.4: Kundengewinnung (§ 4 Nr. 5.4)	☐	a) neue Kunden akquirieren
		☐	b) Bedarf des Kunden ermitteln
		☐	c) Produkte oder Dienstleistungen verkaufen, Verträge im Namen des Auftraggebers abschließen, Rechtsvorschriften beachten
		☐	d) andere und höherwertige Produkte oder Dienstleistungen anbieten
☐	**BBP 5: Informations- und Kommunikationssysteme (§ 4 Nr. 6)**		
☐	BBP 5.1: Software, Netze und Dienste (§ 4 Nr. 6.1)	☐	a) Kommunikationsanlagen nutzen
		☐	b) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden
		☐	c) Informationsnetze und -dienste nutzen
		☐	d) branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungs-fähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheiden
		☐	e) fremdsprachige Informationsquellen nutzen
		☐	f) Kommunikationstarife und -kosten vergleichen
☐	BBP 5.2: Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit	☐	a) Aufbau einer relationalen Datenbank erläutern
		☐	b) Datenbanken nutzen
		☐	c) Daten eingeben, pflegen und sichern

	Berufsbildposition:		Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.
	(§ 4 Nr. 6.2)	☐	d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen, rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden
		☐	e) Notwendigkeit des Schutzes vor schadenstiftenden Programmen erläutern, Schutzmaßnahmen ergreifen
☐	**BBP 6: Projekte (§ 4 Nr. 7)**		
☐	BBP 6.1: Projektvorbereitung (§ 4 Nr. 7.1)	☐	a) Projektpläne aus Projektzielen ableiten
		☐	b) Teilaufgaben entwickeln
		☐	c) Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzen
		☐	d) Gesprächsleitfäden für Projekte erarbeiten
☐	BBP 6.2: Projektdurchführung (§ 4 Nr. 7.2)	☐	a) Ablaufpläne umsetzen
		☐	b) Projektaufgaben mit Beteiligten koordinieren
		☐	c) betriebsbedingte Abweichungen im Projektablauf melden, an der Entwicklung von Lösungsalternativen mitwirken
		☐	d) Projektabläufe an veränderte Anforderungen von Auftraggebern anpassen
		☐	e) Arbeitszeitkonten führen
☐	BBP 6.3: Projektcontrolling (§ 4 Nr. 7.3)	☐	a) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren
		☐	b) Kennzahlen von Projekten erfassen, für die Auftragsabrechnung aufbereiten und weiterleiten
		☐	c) Projektstatistiken erstellen
		☐	d) Kosten ermitteln und erfassen
		☐	e) an der Erstellung des Abschlussberichtes mitwirken
☐	**BBP 7: Personal (§ 4 Nr. 8)**		
		☐	a) an der Personalplanung und Teambildung mitwirken
		☐	b) bei Maßnahmen der Personalbeschaffung mitwirken, Bewerbervorauswahl durchführen
		☐	c) neue Mitarbeiter einführen
		☐	d) Personaleinsatz auftragsorientiert planen, dabei insbesondere arbeitszeitrechtliche Vorschriften und Mitarbeiterbedürfnisse berücksichtigen, Schichtpläne erstellen

	Berufsbildposition:		Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.
		☐	e) Motivationsinstrumente einsetzen, Vorschläge zu Konzepten für Anreizmodelle entwickeln
		☐	f) Vorschläge für Schulungs- und Fortbildungskonzepte entwickeln, Mitarbeiterschulungen organisieren, Mitarbeiter-Briefing durchführen
☐	**BBP 8: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Nr. 9)**		
☐	BBP 8.1: Kosten und Leistungsrechnung (§ 4 Nr. 9.1)	☐	a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen
		☐	b) Kosten überwachen
		☐	c) Leistungen kalkulieren
		☐	d) Kosten und Erlöse erbrachter Leistungen errechnen und bewerten
		☐	e) Leistungsabrechnungen erstellen
☐	BBP 8.2: Controlling (§ 4 Nr. 9.2)	☐	a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden, dabei branchenspezifische Kennzahlen ermitteln und aufbereiten
		☐	b) Statistiken auswerten, Entscheidungen vorbereiten, Berichte erstellen
☐	**BBP 9: Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung (§ 4 Nr. 10)**		
		☐	a) qualitätssichernde Maßnahmen organisieren, durchführen und auswerten sowie für den Auftraggeber dokumentieren
		☐	b) Projektabläufe überwachen und mit Mitarbeitern sowie Auftraggebern rückkoppeln, Beschwerden berücksichtigen, Projektabläufe optimieren, Schlussfolgerungen für neue Projekte ziehen
☐	**BBP 10: Vertrieb und Marketing (§ 4 Nr. 11)**		
☐	BBP 10.1: Angebotserstellung und Verkauf (§ 4 Nr. 11.1)	☐	a) Dialogmarketing-Markt beobachten, Informationen auswerten und nutzen
		☐	b) Dienstleistungen und Konditionen von Wettbewerbern vergleichen

	Berufsbildposition:		Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten **Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.**
		☐	c) Vorschläge zur Ausgestaltung und Verbesserung des Dienstleistungsangebotes entwickeln
		☐	d) Auftraggeberwünsche ermitteln
		☐	e) Angebote erstellen
		☐	f) Verträge anbahnen und Vertragsabschlüsse vorbereiten
		☐	g) rechtliche Vorschriften beachten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden
☐	BBP 10.2: Vermarktung von Dienstleistungen (§ 4 Nr. 11.2)	☐	a) über Dienstleistungen informieren, Dienstleistungen anbieten und präsentieren, auch in einer Fremdsprache
		☐	b) Projektkonzepte erarbeiten
		☐	c) Verkaufsargumente für Dienstleistungsangebote entwickeln
		☐	d) Auftraggeber-Briefing beachten
		☐	e) bei der Planung verkaufsfördernder Maßnahmen mitwirken, verkaufsfördernde Maßnahmen umsetzen

Ort, Datum

Unterschrift Antragsteller/-in