

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

Name des Antragstellers/der Antragstellerin: \_\_\_\_\_

Referenzberuf: **Kaufmann/ Kauffrau für Dialogmarketing<sup>1</sup>**

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

***Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.***

**1 BBP 1: Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 2)**

- ☐ a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamten wirtschaftlichen Zusammenhang einordnen
- ☐ b) Leistungen der Dialogmarketingbranche unterscheiden
- ☐ c) das Leistungsspektrum des Betriebes darstellen

**2 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 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

---

<sup>1</sup> Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing vom 23. Mai 2006 (BGBl. I S. 1228).

### **3 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

### **4 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
- ☐ 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

## **5 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 Leistungsfähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheiden
- ☐ e) fremdsprachige Informationsquellen nutzen
- ☐ f) Kommunikationstarife und -kosten vergleichen

### **BBP 5.2: Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Nr. 6.2)**

- ☐ 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

## **6 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

## **7 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
- ☐ e) Motivationsinstrumente einsetzen, Vorschläge zu Konzepten für Anreizmodelle entwickeln
- ☐ f) Vorschläge für Schulungs- und Fortbildungskonzepte entwickeln, Mitarbeiterschulungen organisieren, Mitarbeiter-Briefing durchführen

## **8 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

## **9 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

## **10 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
- ☐ 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

**Im Rahmen der Feststellung der individuellen beruflichen Handlungsfähigkeit (Bewertung) werden folgende integrative Berufsbildpositionen berücksichtigt:**

- Integrative BBP 1: Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3)
- Integrative BBP 2: Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)

---

Ort, Datum

---

Unterschrift Antragsteller/-in