

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

Name des Antragstellers/der Antragstellerin:

Referenzberuf:
Kaufmann/ Kauffrau für Dialogmarketing¹

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

	Berufsbildposition:	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
<p>Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.</p>		
<input type="checkbox"/>	BBP 1: Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 2)	<input type="checkbox"/> a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamt wirtschaftlichen Zusammenhang einordnen <input type="checkbox"/> b) Leistungen der Dialogmarketingbranche unterscheiden <input type="checkbox"/> c) das Leistungsspektrum des Betriebes darstellen
<input type="checkbox"/>	BBP 2: Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 4 Nr. 3)	<input type="checkbox"/> a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Betrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen <input type="checkbox"/> b) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen <input type="checkbox"/> c) mit internen und externen Partnern kooperieren, Besprechungen planen, vorbereiten und durchführen <input type="checkbox"/> d) Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen <input type="checkbox"/> e) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen <input type="checkbox"/> f) den eigenen Arbeitsplatz gestalten, ergonomische Regeln bei der Arbeit sowie Schutzzvorschriften für Bildschirmarbeitsplätze und Empfehlungen,

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

	Berufsbildposition:	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
		<p>Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.</p>
		<input type="checkbox"/> insbesondere der Berufsgenossenschaften, für Arbeitsplätze in Call Centern beachten <input type="checkbox"/> g) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung im eigenen Arbeitsbereich vorschlagen <input type="checkbox"/> h) Aufgaben im Team bearbeiten <input type="checkbox"/> i) neue Mitarbeiter bei der Einarbeitung unterstützen <input type="checkbox"/> j) Konflikte vermeiden und zur Konfliktlösung beitragen
<input type="checkbox"/>	BBP 3: Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen (§ 4 Nr. 4)	
		<input type="checkbox"/> a) dialogorientierte Organisationseinheiten in die Wertschöpfungskette einordnen <input type="checkbox"/> b) bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen ergreifen <input type="checkbox"/> c) Arbeitsabläufe an veränderte Anforderungen anpassen <input type="checkbox"/> d) Prozessablauf analysieren, bewerten und bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vorschlagen <input type="checkbox"/> e) Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen <input type="checkbox"/> f) qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen
<input type="checkbox"/>	BBP 4: Dialogprozesse (§ 4 Nr. 5)	
<input type="checkbox"/>	BBP 4.1: Sprachliche und schriftliche Kommunikation (§ 4 Nr. 5.1)	<input type="checkbox"/> 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

	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.			
<input type="checkbox"/>	BBP 4.2: Kundenbetreuung (§ 4 Nr. 5.2)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	a) Kundenwünsche analysieren und bearbeiten b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen c) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen
<input type="checkbox"/>	BBP 4.3: Kundenbindung (§ 4 Nr. 5.3)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	BBP 4.4: Kundengewinnung (§ 4 Nr. 5.4)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	BBP 5: Informations- und Kommunikationssysteme (§ 4 Nr. 6)		
<input type="checkbox"/>	BBP 5.1: Software, Netze und Dienste (§ 4 Nr. 6.1)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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"/>	BBP 5.2: Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Nr. 6.2)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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

	Berufsbildposition:		Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
<p>Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.</p>			
		<input type="checkbox"/>	e) Notwendigkeit des Schutzes vor schadenstiften-den Programmen erläutern, Schutzmaßnahmen ergreifen
<input type="checkbox"/>	BBP 6: Projekte (§ 4 Nr. 7)		
<input type="checkbox"/>	BBP 6.1: Projektvorbereitung (§ 4 Nr. 7.1)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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"/>	BBP 6.2: Projektdurchführung (§ 4 Nr. 7.2)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	BBP 6.3: Projektcontrolling (§ 4 Nr. 7.3)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	BBP 7: Personal (§ 4 Nr. 8)		
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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 arbeitsrechtliche Vorschriften und Mitarbeiterbedürfnisse berücksichtigen, Schichtpläne erstellen e) Motivationsinstrumente einsetzen, Vorschläge zu Konzepten für Anreizmodelle entwickeln

	Berufsbildposition:		Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
<p>Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.</p>			
		<input type="checkbox"/>	f) Vorschläge für Schulungs- und Fortbildungs-konzepte entwickeln, Mitarbeiter-schulungen organisieren, Mitarbeiter-Briefing durchführen
<input type="checkbox"/>	BBP 8: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Nr. 9)		
<input type="checkbox"/>	BBP 8.1: Kosten und Leistungsrechnung (§ 4 Nr. 9.1)	<input type="checkbox"/>	a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen <input type="checkbox"/> b) Kosten überwachen <input type="checkbox"/> c) Leistungen kalkulieren <input type="checkbox"/> d) Kosten und Erlöse erbrachter Leistungen errechnen und bewerten <input type="checkbox"/> e) Leistungsabrechnungen erstellen
<input type="checkbox"/>	BBP 8.2: Controlling (§ 4 Nr. 9.2)	<input type="checkbox"/>	a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden, dabei branchenspezi-fische Kennzahlen ermitteln und aufbereiten <input type="checkbox"/> b) Statistiken auswerten, Entscheidungen vorbereiten, Berichte erstellen
<input type="checkbox"/>	BBP 9: Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung (§ 4 Nr. 10)		
		<input type="checkbox"/>	a) qualitätssichernde Maßnahmen organisieren, durchführen und auswerten sowie für den Auftraggeber dokumentieren <input type="checkbox"/> b) Projektabläufe überwachen und mit Mitarbeitern sowie Auftraggebern rückkoppeln, Beschwerden berücksichtigen, Projektabläufe optimieren, Schlussfolgerungen für neue Projekte ziehen
<input type="checkbox"/>	BBP 10: Vertrieb und Marketing (§ 4 Nr. 11)		
<input type="checkbox"/>	BBP 10.1: Angebotserstellung und Verkauf (§ 4 Nr. 11.1)	<input type="checkbox"/>	a) Dialogmarketing-Markt beobachten, Informatio-nen auswerten und nutzen <input type="checkbox"/> b) Dienstleistungen und Konditionen von Wettbe-werbern 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

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.		
		<input type="checkbox"/> g) rechtliche Vorschriften beachten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden
<input type="checkbox"/> BBP 10.2: Vermarktung von Dienstleistungen (§ 4 Nr. 11.2)	<input type="checkbox"/>	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

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