



**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):

	<b>Berufsbildposition:</b>		<b>Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>  <b>Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.</b>
<input type="checkbox"/>	<b>BBP 1: Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 2)</b>		
		<input type="checkbox"/>	a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamten wirtschaftlichen Zusammenhang einordnen
		<input type="checkbox"/>	b) Leistungen der Dialogmarketingbranche unterscheiden
		<input type="checkbox"/>	c) das Leistungsspektrum des Betriebes darstellen
<input type="checkbox"/>	<b>BBP 2: Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 4 Nr. 3)</b>		
		<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 Schutzvorschriften für Bildschirmarbeitsplätze und Empfehlungen,

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

	<b>Berufsbildposition:</b>		<b>Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>  <b>Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.</b>
		<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	insbesondere der Berufsgenossenschaften, für Arbeitsplätze in Call Centern beachten
<input type="checkbox"/>	<b>BBP 3: Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen (§ 4 Nr. 4)</b>		
		<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"/>	<b>BBP 4: Dialogprozesse (§ 4 Nr. 5)</b>		
<input type="checkbox"/>	<b>BBP 4.1: Sprachliche und schriftliche Kommunikation (§ 4 Nr. 5.1)</b>	<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	

	<b>Berufsbildposition:</b>		<b>Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>  <b>Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.</b>
<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"/>	<b>BBP 5: Informations- und Kommunikationssysteme (§ 4 Nr. 6)</b>		
<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

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

	<b>Berufsbildposition:</b>		<b>Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>  <b>Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.</b>
		<input type="checkbox"/>	f) Vorschläge für Schulungs- und Fortbildungskonzepte entwickeln, Mitarbeiterschulungen organisieren, Mitarbeiter-Briefing durchführen
<input type="checkbox"/>	<b>BBP 8: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Nr. 9)</b>		
<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 branchenspezifische Kennzahlen ermitteln und aufbereiten <input type="checkbox"/> b) Statistiken auswerten, Entscheidungen vorbereiten, Berichte erstellen	
<input type="checkbox"/>	<b>BBP 9: Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung (§ 4 Nr. 10)</b>		
		<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"/>	<b>BBP 10: Vertrieb und Marketing (§ 4 Nr. 11)</b>		
<input type="checkbox"/>	BBP 10.1: Angebotserstellung und Verkauf (§ 4 Nr. 11.1)	<input type="checkbox"/> 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	

	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"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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