



# Herzlich willkommen zur Informationsveranstaltung

## Kundendienstberater im Automobilgewerbe

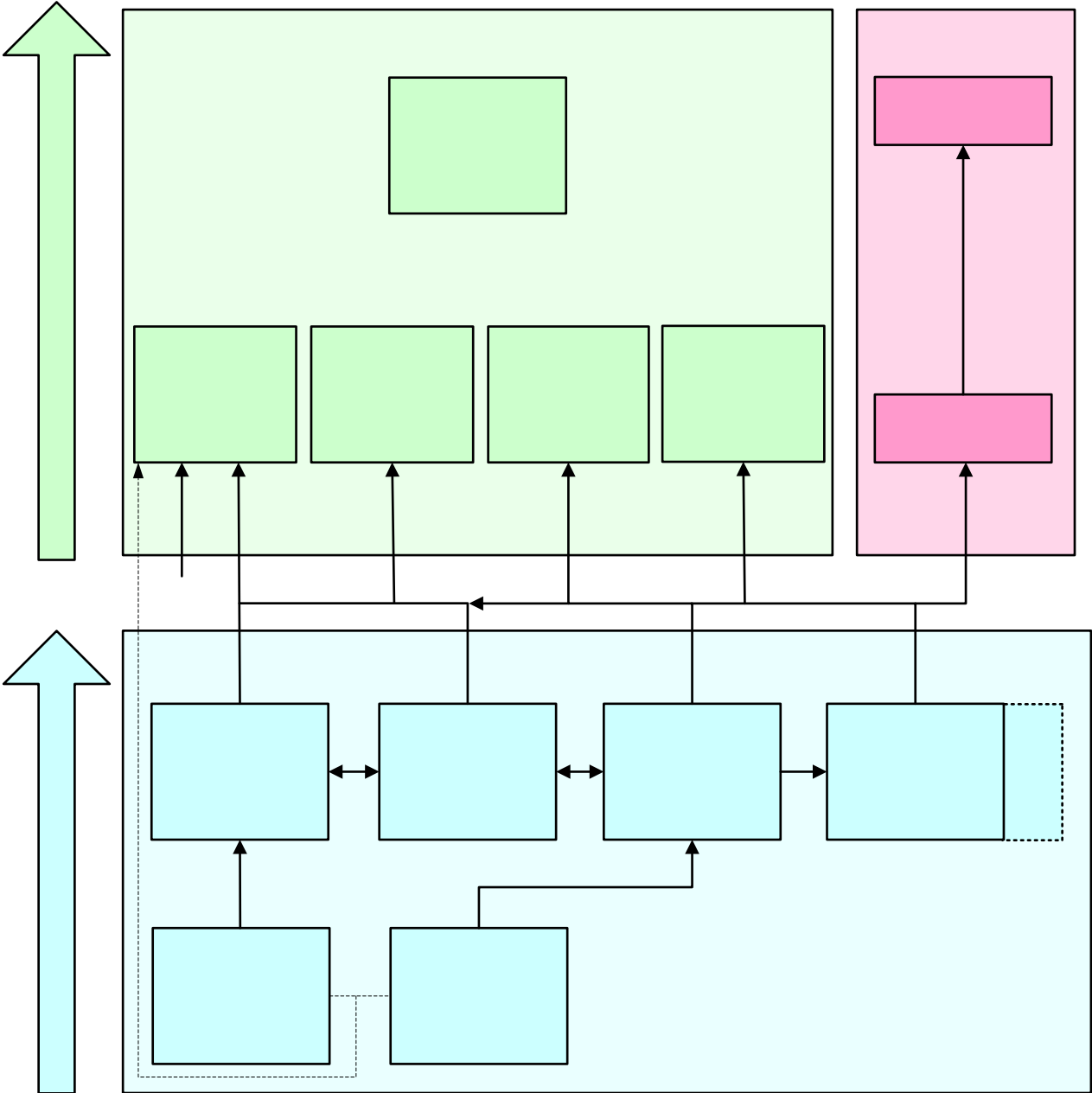


Hans Pfister  
Lehrgangleiter Kundendienstberater im Automobilgewerbe

# Weiterbildung zum Kundendienstberater



# Ausbildungskonzept



# Wie man Stammkunden verliert .....



# Das Anforderungsprofil

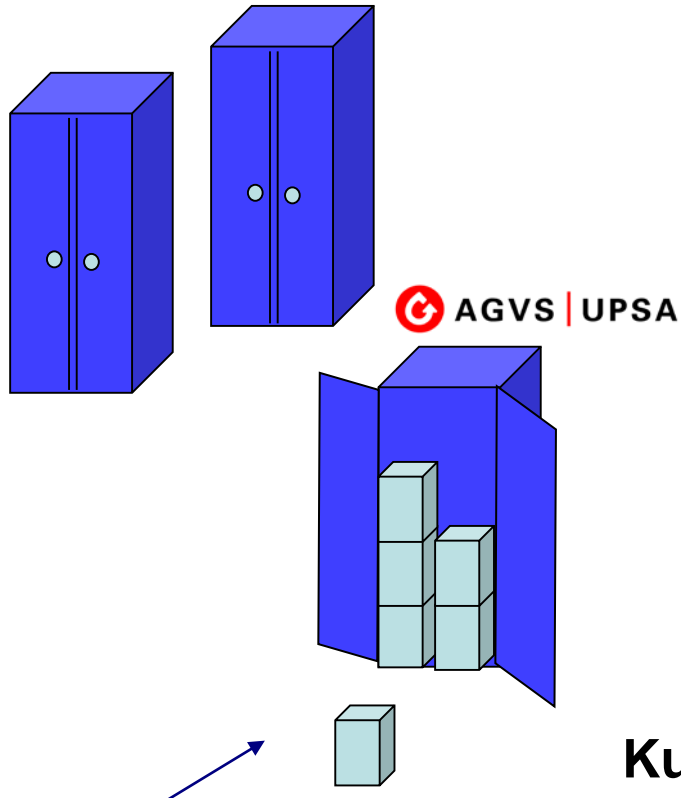
Anforderungen an den Kundendienstberater	++	+	+/-	-	--
- kommunikativ	●				
- teamorientiert	●				
- führungsstark		●			
- offen, ehrlich	●				
- technisch orientiert			●		
- verkäuferisch ausgebildet	●				
- kundenorientiert	●				
- EDV-Kenntnisse		●			

# Die Aufgaben im Serviceprozess



# Elemente des Baukastensystems

Das System besteht aus verschiedenen Baukästen

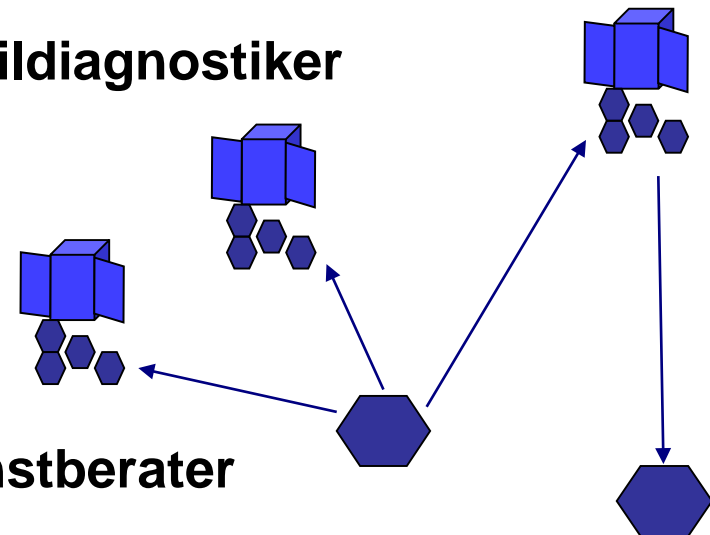


Ein Baukasten besteht aus verschiedenen Bausätzen

Werkstattkoordinator

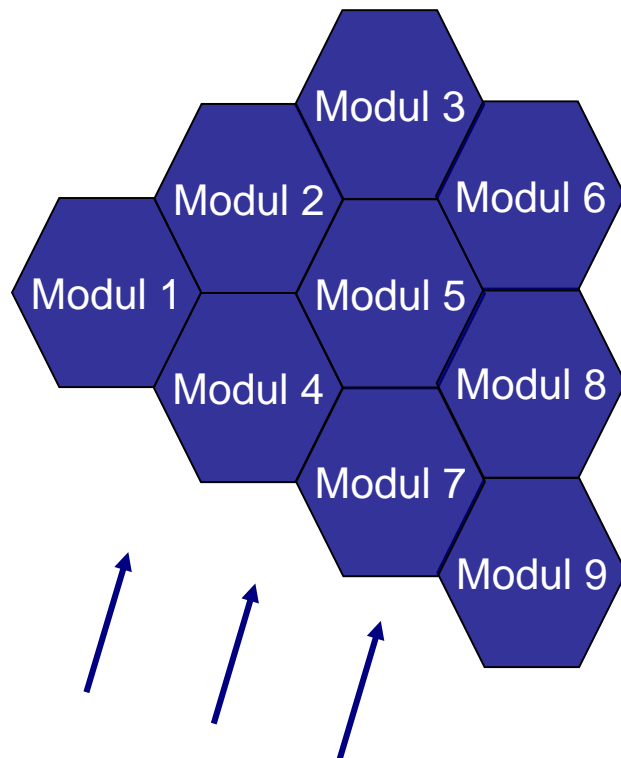
Automobildiagnostiker

Kundendienstberater



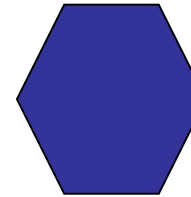
Ein Bausatz besteht aus verschiedenen Kompetenzbereichen

# Elemente des Baukastensystems



Abschlüsse mit Prüfungsattest

Schlussprüfung  
Abschluss mit eidg. Fachausweis



## Beschrieb der Module:

- Titel
- Voraussetzungen
- Handlungskompetenz
- Lernziele
- Inhalte
- Niveau
- Lernzeit
- Angebotsform
- Kompetenznachweis
- Anerkennung
- Anbieter
- Gültigkeitsdauer
- Laufzeit
- Bemerkungen

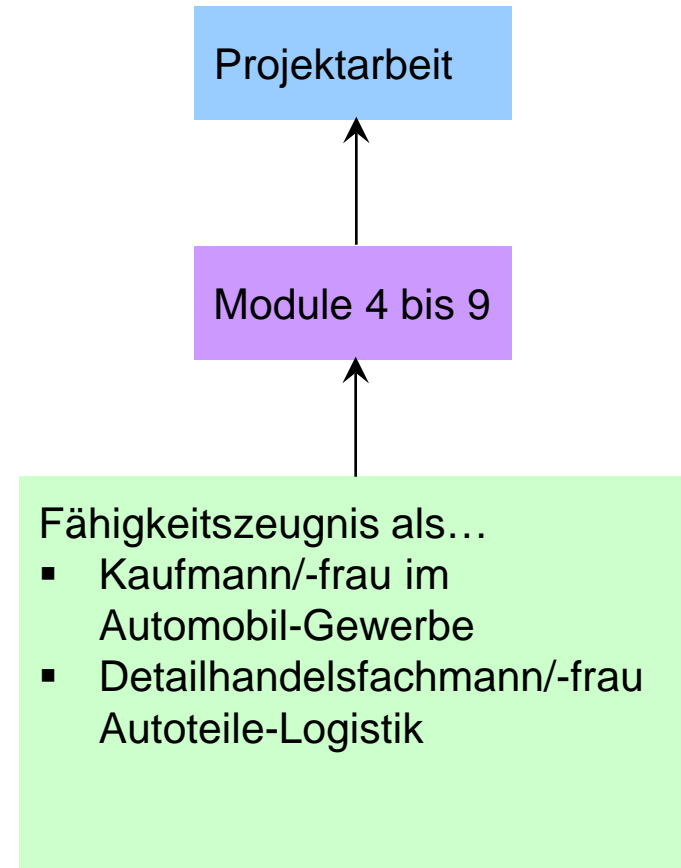
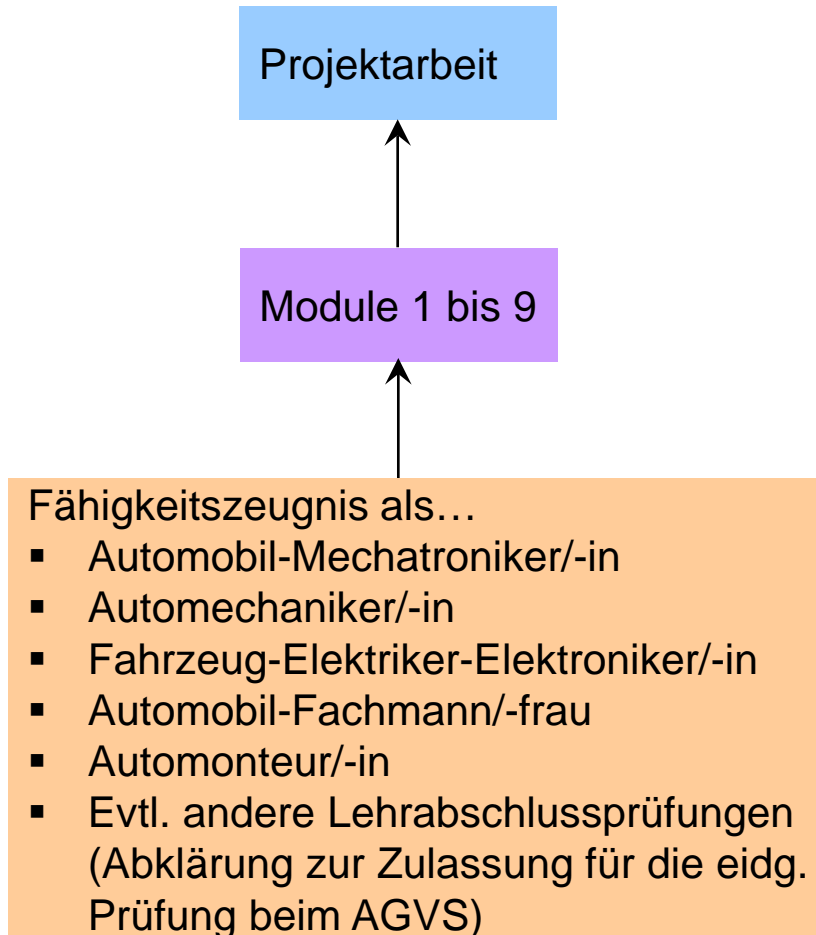


Kundendienstberater/-in im Automobilgewerbe mit eidg. Fachausweis

Projektarbeit

Module 4 bis 9

Module 1 bis 3



**Die Module werden wie folgt zusammengefasst**

## **Modulgruppe Administration**

Modul 1 bis 3



## **Modulgruppe Kommunikation**

Modul 4 bis 9



# Die Weiterbildung umfasst 9 Module und eine Projektarbeit

## – **Modulgruppe Administration**

Modul 1	Wirtschaftslehre
Modul 2	Rechnungswesen
Modul 3	Administration und Informatik

## – **Modulgruppe Kommunikation**

Modul 4	Offert- und Auftragswesen
Modul 5	Marketing und Handel
Modul 6	Personal und Organisation
Modul 7	Recht und Versicherung
Modul 8	Kalkulation
Modul 9	Arbeitstechnik und Kommunikation

## – **Projektarbeit**

Überprüfung der Kenntnisse über alle Module

- Den Fähigkeitsausweis des Berufs Automechaniker/-in, Automobil-Mechatroniker/-in, Fahrzeug-Elektriker-Elektroniker/-in und eine mindestens **2-jährige Berufserfahrung** im Kundendienstbereich des Automobilgewerbes nachweisen können.
- Den Fähigkeitsausweis des Berufs Automonteur/-in, Automobil-Fachmann/-frau und eine mindestens **3-jährige Berufserfahrung** im Kundendienstbereich des Automobilgewerbes nachweisen können.
- Den Fähigkeitsausweise der Berufe Kaufmann/-frau im Automobil-Gewerbe, Detailhandelsfachmann/-frau Autoteile-Logistik und eine mindestens **3-jährige Berufserfahrung** im Kundendienstbereich des Automobilgewerbes nachweisen können.  
Diesen Berufen wird zudem das Modul 1 bis 3 angerechnet.

- Nach Abschluss eines Moduls erfolgt die Modul-Prüfung
- Es gibt nur ein Datum für die Modul-Prüfung, dieses wird im Voraus angekündigt. Eine Absenz muss bis 2 Wochen vor Prüfungsdatum der STFW (schriftlich) vorliegen.
- Die Prüfungsstelle entscheidet ob die Modul-Prüfung nachgeholt werden kann.
- Bei Krankheit oder Unfall muss das Kurssekretariat informiert werden. Die Bestimmungen entnehmen Sie dem Lehrgangsbeschrieb.

# Wie viel investiere ich in die Weiterbildung «Kundendienstberater»?



## Kursdaten

12.01.2019 – 18.05.2019, Modulgruppe Administration

25.05.2019 – 29.02.2020, Modulgruppe Kommunikation

## Kurstag

Samstag, 8 Lektionen von 08.00 – 16.00 Uhr

(Stundenplan auf Website STFW)

## Preis

CHF 9'100.- für alle Teilnehmer, aller Module (1-9)

Zahlbar in Raten

## Subventionen

bis max. CHF 4'550.- Rückerstattung durch den Bund



# Zusätzliche Ausgaben

## Inbegriffen

Schulmaterial, (Ordner, Skript)

## Nicht inbegriffen

Modulprüfungen (9 x CHF 200.-)	CHF	1'800.-
Eidg. Berufsprüfung inkl. MWST (verrechnet Verband AGVS direkt)	CHF	1'208.-

# Ihre finanzielle Investition für den Lehrgang

## Variante 1, Module 4-9:

Modulgruppe 4-9 Kommunikation (zahlbar in 2 Raten à CHF 2'900.-)	CHF	5'800.-
Modulprüfungen (6 x CHF 200.-)	CHF	1'200.-
Eidg. Berufsprüfung (AGVS – Stand 01.01.2019)	<u>CHF</u>	<u>1'208.-</u>
<b>Total Gesamtkosten des Lehrgangs mit eidg. FA</b>	<b><u>CHF</u></b>	<b><u>8'208.-</u></b>

## Variante 2, gesamter Lehrgang:

Modulgruppe 1-9 Administration und Kommunikation (zahlbar in 1 Raten à CHF 3'300.- und 2 Raten à CHF 2'900.-)	CHF	9'100.-
Modulprüfungen (9 x CHF 200.-)	CHF	1'800.-
Eidg. Berufsprüfung (AGVS – Stand 01.01.2019)	<u>CHF</u>	<u>1'208.-</u>
<b>Total Gesamtkosten des Lehrgangs mit eidg. FA</b>	<b><u>CHF</u></b>	<b><u>12'108.-</u></b>

## **Für den Betrieb:**

- Er/Sie «verkauft» Arbeitsstunden
- Er/Sie «verkauft» Ersatzteile und Zubehör
- Er/Sie leitet Neuwagengeschäfte ein
- Er/Sie repräsentiert den Betrieb gegen aussen
- Er/Sie organisiert, kontrolliert, überwacht und kommuniziert
- Er/Sie fördert die Kundenbindung

## **Ihre Kompetenzen nehmen zu:**

- Sie können mehr Verantwortung übernehmen
- Sie können einen anerkannten eidg. Fachausweis erlangen
- Es kann ein «Sprungbrett» ins Kader bedeuten
- Sie können in eine höhere Lohnklasse aufsteigen

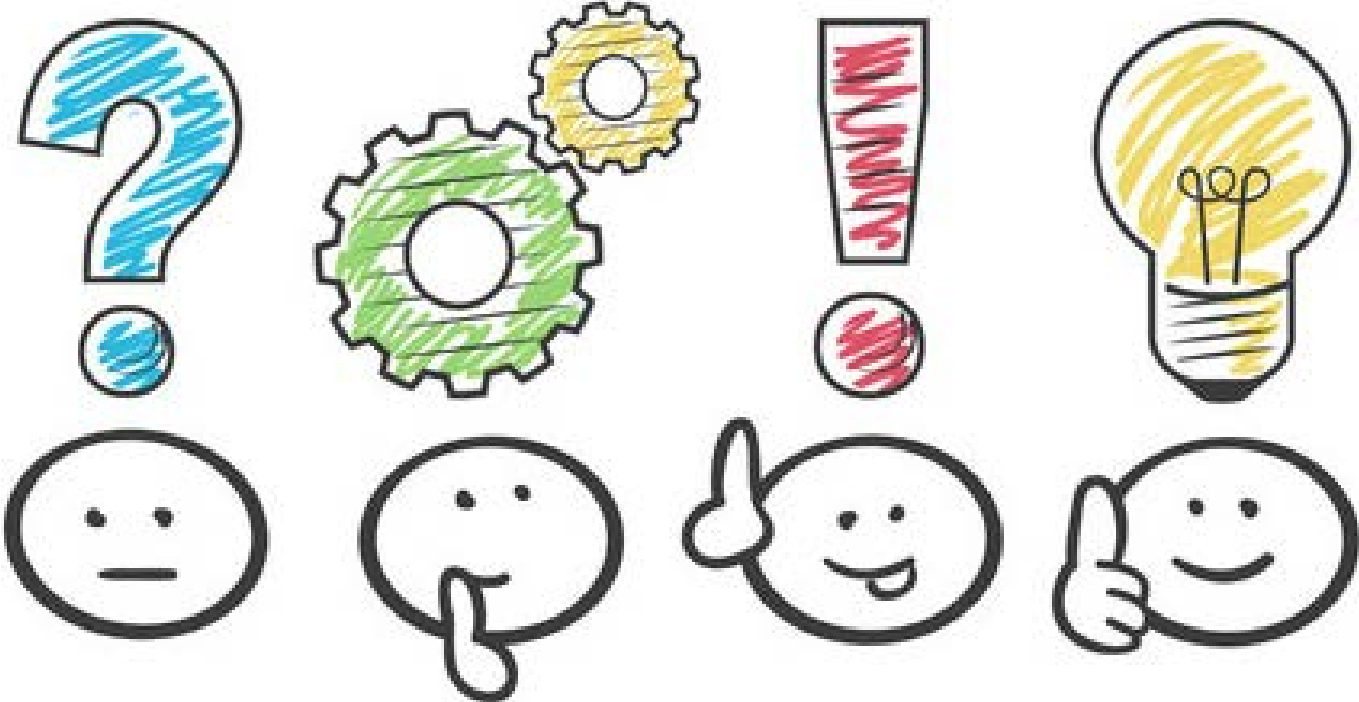
# Ehemalige Teilnehmer sagen...

- «...hoher Praxisbezug!»
- «Wissen wurde verständlich vermittelt!»
- «Super Infrastruktur!»
- «Guter Klassengeist!»
- «Kann Erlerntes effizient im Berufsalltag anwenden!»

# STFW, die Partnerin für Aus- und Weiterbildung



# Frage-Runde



# Legen Sie mit der STFW einen Gang zu!

Anmeldung zum Lehrgang: [www.stfw.ch](http://www.stfw.ch)

Wir freuen uns Sie an der STFW in Winterthur begrüßen zu dürfen.



**Besten Dank für Ihren Besuch und geniessen Sie den Apéro.**

