AGVS | UPSA
Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

Ausbildungs- und Prüfungsbranche Automobil After-Sales

Lernzielkatalog überbetriebliche Kurse Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ

für die Handlungskompetenzbereiche

C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen
E: Gestalten von Einkaufserlebnissen

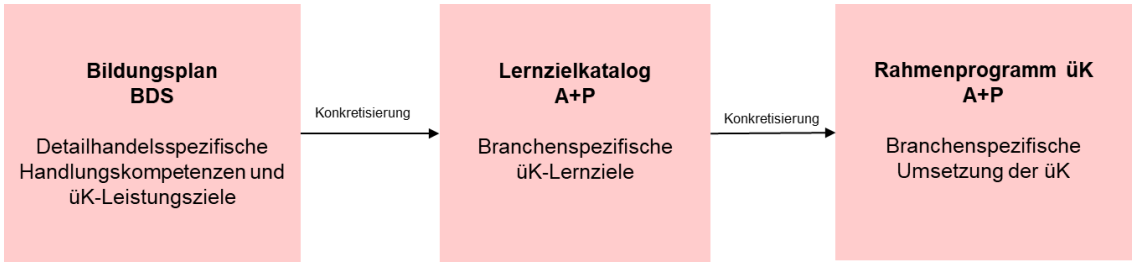
vom 12. Juni 2020

Gültig ab Grundbildungsbeginn 2022

1 Einleitung

Dieses Dokument basiert auf den Handlungskompetenzen und den Leistungszielen zu den überbetrieblichen Kursen (üK) im Bildungsplan Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ). Es übersetzt die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse aus dem Bildungsplan in branchenspezifische Lernziele. Diese Lernziele werden thematisch in Lernfelder strukturiert und sie bilden die Grundlage für das branchenspezifische üK-Rahmenprogramm sowie für die Drehbücher zu den einzelnen Kurseinheiten.

Auf der Grundlage von 1) Bildungsplan sowie 2) Lernzielkatalog und 3) Rahmenprogramm üK der Ausbildungs- und Prüfungsbranche (A+P) wird eine konsequente Handlungskompetenzorientierung der überbetrieblichen Kurse verfolgt (vgl. Abbildung).



1) Der **Bildungsplan** zeigt auf, welche Handlungskompetenzen am Ende der Grundbildung zu erreichen sind – unabhängig von der Ausbildungs- und Prüfungsbranche (vgl. zum üK die Handlungskompetenzbereiche C und E im Bildungsplan). Weiter nennt er die Leistungsziele, die am Lernort üK erfüllt werden müssen, um die jeweilige Handlungskompetenz zu erreichen. Dies sind die Grundlagen für die Gestaltung der überbetrieblichen Kurse.

Beispiel «Bildungsplan»:

Handlungskompetenz c1: **Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren** Die Detailhandelsfachleute führen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs sowie ihrer Mitbewerber/innen durch. Aus den gesammelten Informationen leiten sie Verkaufsargumente ab und beraten die Kund/innen umfassend.		
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c1.bt1 Sie recherchieren Informationen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs und ihrer Mitbewerber/innen. (K3)	c1.bs1a Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3)	c1.ük1a Sie recherchieren Online- und Offline-Informationen zu Produkten, betriebsrelevanten Marken, Herstellern sowie weiteren aktuellen Themen der Branche. (K3)

2) Der **Lernzielkatalog** beinhaltet die branchenspezifische Konkretisierung der Leistungsziele aus dem Bildungsplan gegliedert in Lernfelder. Diese Lernfelder werden den Leistungszielen für die überbetrieblichen Kurse aus dem Bildungsplan zugeordnet. Damit wird die Verbindung zum Bildungsplan hergestellt. In der Summe aller Lernfelder müssen alle Leistungsziele des Bildungsplans abgedeckt werden. Es ist möglich, dass es zu Überschneidungen kommt und ein Leistungsziel aus dem Bildungsplan in mehreren Lernfeldern behandelt wird.

Beispiel «Lernzielkatalog» (branchenspezifisch):

Lernfeld 1: Überblick über die Branche Leistungsziele aus dem Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c3.ük2a
Lernziel 1.1: Sie stellen die Ergebnisse ihrer Recherche zu den wichtigsten Produktkategorien der Branche «XY» grafisch dar. (K2)
usw.

3) Das branchenspezifische **üK-Rahmenprogramm** basiert auf den Lernzielen und regelt die Umsetzung in Form von üK-Blöcken, Tagen und Kursstunden (1 üK-Tag = 8 Kursstunden). Das Rahmenprogramm zeigt explizit auf, in welchem Lernfeld, an welcher Handlungskompetenz aus dem Bildungsplan im üK gearbeitet wird. Damit ist die Verbindung zum Lernzielkatalog und dem Bildungsplan dokumentiert.

2 Lernziele für die überbetrieblichen Kurse (Handlungskompetenzbereich C)

Lernfeld 1: Branchen- und Betriebskenntnisse Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c1.ük2a
Lernziel 1.1: Sie beschreiben die Bedeutung von Reglementen und Mitarbeiterinformationen in der Branche Automobil After-Sales verständlich. (K2)
Lernziel 1.2: Sie stellen die Struktur ihres After-Sales-Bereichs mittels Organigramm dar und zeigen ihre Rolle als Lernende/r sinnvoll auf. (K2)
Lernziel 1.3: Sie skizzieren einen umfassenden Überblick über das Produkt- und Dienstleistungssortiment ihres After-Sales-Bereichs. (K2)
Lernziel 1.4: Sie recherchieren anhand eines Praxisbeispiels Informationen zur Branche Automobil After-Sales und zu den Herstellern und setzen gezielt die relevanten Kanäle ein. (K3)
Lernziel 1.5: Sie beschreiben plausibel den allgemeinen Lageraufbau des Sortiments. (K2)
Lernziel 1.6: Sie zählen die wichtigsten Meilensteine der Automobilgeschichte auf. (K1)
Lernziel 1.7: Sie stellen die Vielfalt der Detailhandelsbranchen grafisch dar und präsentieren die wichtigsten Aufgaben der Berufsverbände (OdA). (K2)

Lernfeld 2: Sortiments-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1c; c1.ük3b; c1.ük4b
Lernziel 2.1: Sie unterscheiden anhand eines Ersatzteils die gesetzliche Gewährleistungspflicht, die Garantiearten und Kulanzleistungen korrekt. (K2)
Lernziel 2.2: Sie recherchieren anhand eines Praxisbeispiels die gesetzlichen Richtlinien zur Tieferlegung sowie zur Umbereifung und erläutern diese korrekt. (K2)
Lernziel 2.3: Sie erklären den Nutzen des Sicherheitsdatenblatts eines schädlichen Produkts verständlich. (K2)
Lernziel 2.4: Sie erläutern anhand eines Praxisbeispiels die gesundheitlichen Gefahren von schädlichen Produkten auf den Menschen und die Umwelt sinnvoll. (K2)
Lernziel 2.5: Sie beschreiben und erläutern die Hauptaufgaben verschiedener Betriebsstoffe und erläutern die Kenngrössen betreffend Einsatzzweck und Qualität korrekt. (K2)
Lernziel 2.6: Sie erklären anhand von Beispielen den Einsatzzweck verschiedener Pflegeprodukte korrekt. (K2)
Lernziel 2.7: Sie zeigen anhand von Beispielen die Stärken und Schwächen ihrer Mitbewerber anschaulich auf. (K2)
Lernziel 2.8: Sie schildern anhand einer Story die Vorteile ihrer Ersatzteile und Produkte überzeugend. (K2)

Lernfeld 3: Ökologie, Nachhaltigkeit und Recycling Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a; c2.ük1a
Lernziel 3.1: Sie erläutern anhand von Beispielen die wichtigsten gesetzlichen Bestimmungen und Schutzmassnahmen im Umgang mit Produkten und umweltgefährdenden Stoffen korrekt. (K2)
Lernziel 3.2: Sie wenden die wichtigsten gesetzlichen Bestimmungen zur Entsorgung von Materialien und Altstoffen korrekt an. (K3)
Lernziel 3.3: Sie erläutern den Recycling-Kreislauf am Beispiel eines verfügbaren Produkts nachvollziehbar. (K2)
Lernziel 3.4: Sie erläutern anhand eines Beispiels die allgemeinen positiven Aspekte des Recyclings sinnvoll. (K2)
Lernziel 3.5: Sie erläutern anhand eines Beispiels das Finanzierungskonzept des Recyclings eines Produkts verständlich. (K2)
Lernziel 3.6: Sie erklären die Wirkung verschiedener Antriebskonzepte auf die Umwelt und das Klima nachvollziehbar. (K2)

Lernfeld 4: Technologie und Technik Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a
Lernziel 4.1: Sie beschreiben die Aufgaben und Funktionen von Systemen und Bauteilen aktueller Antriebsaggregate grundlegend. (K2)
Lernziel 4.2: Sie zeigen den Kraftverlauf von der Antriebquelle bis zum Rad auf und erklären die Aufgaben der Bauteile grundlegend. (K2)
Lernziel 4.3: Sie beschreiben die Aufgaben von Federung, Dämpfung und Lenkung verständlich. (K2).
Lernziel 4.4: Sie zählen die Teile des Bremssystems auf und erklären dessen Funktion bildhaft. (K2)
Lernziel 4.5: Sie erläutern die Abmessungen und Bezeichnungen von Reifen sowie Felgen und beschreiben deren Aufbau detailliert. (K2)
Lernziel 4.6: Sie erkennen anhand von Bildern elektrische Aggregate im Fahrzeug korrekt. (K2)
Lernziel 4.7: Sie interpretieren Kenngrössen rund um Starterbatterien und weiteren Akkumulatoren verständlich. (K2)
Lernziel 4.8: Sie erklären die Vor- und Nachteile verschiedener aktueller Lichtsysteme von Fahrzeugen anschaulich. (K2)
Lernziel 4.9: Sie unterscheiden anhand von Komponenten und Ersatzteilen zwischen Systemen aktiver und passiver Sicherheit korrekt. (K2)
Lernziel 4.10: Sie zählen aktuelle Komfort-, Sicherheits- und Fahrassistenzsysteme auf und erklären deren Kundennutzen verständlich. (K2)

Lernfeld 5: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz Leistungsziele Bildungsplan: c2.ük1a
Lernziel 5.1: Sie setzen in Übungssituationen die Vorgaben des Arbeits- und Gesundheitsschutzes in der Branche Automobil After-Sales korrekt um. (K3)
Lernziel 5.2: Sie umschreiben anhand von Praxisbeispielen wirkungsvolle Brandschutzmassnahmen verständlich. (K2)
Lernziel 5.3: Sie beurteilen Praxisbeispiele der Branche Automobil After-Saels in Bezug auf das Arbeitsgesetz und die Jugendarbeitsschutzverordnung korrekt. (K2)
Lernziel 5.4: Sie erläutern anhand eines Beispiels den Einsatz und die Funktion der persönlichen Schutzausrüstung (PSA) korrekt. (K2)

Lernfeld 6: Beratung und Verkauf Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük2b; c1.ük3a; c2.ük1b; c2.üK2a; c2.üK3a
Lernziel 6.1: Sie zeigen anhand von Beispielen Dienstleistungen ihres Unternehmens auf und beschreiben deren Kundennutzen verständlich. (K2)
Lernziel 6.2: Sie stellen anhand eines Übungsbeispiels der Branche Automobil After-Sales ein Angebot für ein Ersatzteil oder Produkt fachkundig zusammen. (K4)
Lernziel 6.3: Sie gestalten ein attraktives Kundenerlebnis in Zusammenhang mit einem Ersatzteilverkauf. (K2)
Lernziel 6.4: Sie erstellen anhand eines Beispiels ein passendes Konzept für eine attraktive saisonale Waren- und Produktepräsentation. (K3)
Lernziel 6.5: Sie setzen in einem Kundengespräch (Rollenspiel) Verkaufshilfen wirkungsvoll ein. (K3)
Lernziel 6.6: Sie beschreiben verschiedene Zahlungsvarianten und erläutern ihre Vor- und Nachteile korrekt. (K2)
Lernziel 6.7: Sie führen in einer Übungssituation den vollständigen Prozess beim Verkauf von Serviceleistungen im Automobilgewerbe durch. (K3)
Lernziel 6.8: Sie zeigen anhand von Beispielen die Möglichkeiten an Fahrzeug-Veredelung, Tuning oder Zubehörprodukten bildhaft auf. (K2)

Lernfeld 7: Warenbeschaffung Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a
Lernziel 7.1: Sie begründen anhand von Übungsbeispielen die Vorgaben zur Lagerung von sensitiven Produkten (z.B. mit Ablaufdatum) detailliert. (K2)
Lernziel 7.2: Sie beschreiben den Warenbeschaffungsprozess von der Bestellung bis zur Auslieferung anschaulich. (K2)
Lernziel 7.3: Sie umschreiben anhand eines Beispiels sinnvolle Lösungsansätze bei unerwarteten Vorkommnissen im Bestell- und Lieferprozess. (K3)

Lernfeld 8: Branchenentwicklung und Trends Leistungsziele Bildungsplan: c3.ük1a; c3.ük2a; c3.ük2b; c3.ük3a
Lernziel 8.1: Sie zeigen an Beispielen auf, wie sie sich zu den wirtschaftlichen Entwicklungen der Branche Automobil After-Sales auf dem Laufenden halten und welche sinnvollen Informationsquellen sie nutzen. (K2)
Lernziel 8.2: Sie erkennen anhand von Trends Veränderungen in der Branche und leiten daraus sinnvolle Massnahmen zur Umsetzung neuer Angebote ab. (K4)
Lernziel 8.3: Sie bewerten Megatrends, welche auf die Branche Automobil After-Sales konkrete Auswirkungen haben können. (K4)
Lernziel 8.4: Sie zeigen verschiedene Karrierewege im Verkauf auf und informieren sich über die aktuellen Weiterbildungsangebote ihres Brachenverbands. (K2)
Lernziel 8.5: Sie recherchieren Trends zu den Themen Nachhaltigkeit und Energie und erklären die aktuellen Normen und Labels ihrer Branche verständlich. (K4)
Lernziel 8.6: Sie erkenne Trends im Verhalten der Gesellschaft und deren wesentlichen Auswirkungen auf die Branche Automobil After-Sales. (K4)
Lernziel 8.7: Sie erkennen anhand von Kennzahlen und Statistiken Marktchancen und entwickeln attraktive Ideen oder Konzepte zur erfolgreichen Positionierung ihres Betriebs (z. B. Social Media). (K3)
Lernziel 8.8: Sie zeigen anhand von Beispielen auf, wie sie gewonnene Erkenntnisse aus Messebesuchen und Herstellerinformationen in ihrem Arbeitsalltag in der Branche Automobil After-Sales gezielt einbringen. (K3)

3 Lernziele für die überbetrieblichen Kurse (Handlungskompetenzbereich E)

Lernfeld 9: Kunden- und Verkaufsgespräche Leistungsziele Bildungsplan: e1.ük1a; e1.ük1b; e1.ük1c; e1.ük5a
Lernziel 9.1: Sie zeigen anhand eines Produkts in einem Verkaufsgespräch den Nutzen, Varianten und Optionen verständlich auf. (K2)
Lernziel 9.2: Sie argumentieren anhand eines Praxisbeispiels bei Einwänden und in Konfliktsituationen überzeugend und präsentieren plausible Lösungen. (K3)
Lernziel 9.3: Sie wenden fahrzeug- oder produktspezifische Dokumente im Zusammenhang mit Ausrüstungsänderungen in einem Verkaufsgespräch korrekt an. (K3)
Lernziel 9.4: Sie erklären anhand eines Praxisbeispiels die Unterschiede ähnlicher Zubehörartikel fachkundig. (K2)
Lernziel 9.5: Sie bearbeiten anhand eines Beispiels eine anspruchsvolle Kundenanfrage, recherchieren Informationen und bringen die Erkenntnisse gewinnbringend ins Verkaufsgespräch ein. (K4)
Lernziel 9.6: Sie argumentieren in anspruchsvollen Verkaufsgesprächen gestützt auf ihre umfassenden Produkt- und Dienstleistungskenntnisse sicher und präsentieren ihre Lösungen überzeugend. (K3)
Lernziel 9.7: In einem Rollenspiel stellen sie durch geschickte Argumentation im Verkaufsgespräch den Kontakt mit dem Kundendienst her und vermitteln Zusatzverkäufe in Form von Dienstleistung. (K3)
Lernziel 9.8: Sie zeigen anhand eines Praxisbeispiels den Rücknahme- oder Garantieprozess detailliert auf. (K3)

Lernfeld 10: Erlebniswelten gestalten Leistungsziele Bildungsplan: e2.ük1a; e2.ük2a; e2.ük4a;
Lernziel 10.1: Sie zeigen anhand von Beispielen die wichtigsten Erfolgsfaktoren in der Branche Automobil After-Sales für ein positives Kundenerlebnis auf. (K2)
Lernziel 10.2: Sie wenden an einem Übungsbeispiel die für den Kunden erlebbaren Produkte und Dienstleistungen der Branche Automobil After-Sales an. (K3)
Lernziel 10.3: Sie erstellen ein wirkungsvolles Konzept zur Präsentation von Produkten und Dienstleistungen auf den Sozialen Medien oder Onlineplattformen. (K3)
Lernziel 10.4: Sie erstellen ein Konzept für eine attraktive saisonale Präsentation ihrer Produkte und Dienstleistungen. (K3)
Lernziel 10.5: Sie wenden in einem Verkaufsgespräch (Rollenspiel) angemessene Massnahmen an, um Zusatzverkäufe zu generieren. (K3)
Lernziel 10.6: Sie präsentieren an Übungsbeispielen verschiedene Produkte sowie Zubehörartikel attraktiv und überzeugen durch ihre Produkt- und Fachkenntnisse. (K3)
Lernziel 10.7: Sie analysieren anhand von Praxisbeispielen Ersatzteil-Verkaufsförderungsmassnahmen und beurteilen deren konkreten Nutzen. (K4)

Lernfeld 11: Events und Verkaufspromotionen gestalten Leistungsziele Bildungsplan: e3.ük1a; e3.ük1b; e3.ük5a
Lernziel 11.1: Sie zeigen anhand von Praxisbeispielen auf, welche Faktoren für die Gestaltung von branchenspezifischen Verkaufspromotionen relevant sind. (K2)
Lernziel 11.2: Sie erarbeiten anhand eines Beispiels ein überzeugendes Konzept für eine betriebsspezifische Ausstellung in der Branche Automobil After-Sales von der Idee bis zur Realisation unter Beachtung der betrieblichen Vorgaben und Richtlinien. (K3)
Lernziel 11.3: Sie zeigen Möglichkeiten zur Überwachung einer Verkaufspromotion in der Branche Automobil After-Sales auf und ergreifen bei Bedarf gezielte Massnahmen zur Optimierung der Ergebnisse. (K4)
Lernziel 11.4: Sie koordinieren anhand eines Ausstellungs-Konzepts der Branche Automobil After-Sales die Einsätze ihres Teams und definieren deren Aufgaben sinnvoll. (K4)

4 Erstellung und Genehmigung

Dieser Lernzielkatalog wurde durch die unterzeichnende Ausbildungs- und Prüfungsbranche erstellt und gestützt auf Art. 24, Abs. 4, Bst. b sowie Art. 25, Abs. 1 der Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ vom 18. Mai 2021 nach Stellungahme der Kommission für Berufsentwicklung und Qualität im Detailhandel von Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) genehmigt. Er bezieht sich auf den Bildungsplan vom 18. Mai 2021 über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ).

Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Automobil After-Sales»

Bern, 15. Juni 2021

Zentralpräsident	Geschäftsleitung
Urs Wernli	Olivier Maeder

Bern, 12. Juni 2020

Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)

Der Präsident	Der Geschäftsführer
René Graf	Sven Sievi