

Sachliche und zeitliche Gliederung

Anlage zum Berufsausbildungs- oder Umschulungsvertrag

AUSBILDUNGSBERUF: **Kaufmann / -frau für Dialogmarketing**

AUSZUBILDENDE / -R:

Ausbildungsbetrieb: Unterschrift / Stempel

IHK: Unterschrift / Stempel

Gliederung der Ausbildungsinhalte nach dem Ausbildungsberufsbild Monate ca.
Umfang und Tiefe der Lernziele: siehe Anlage 1 (Ausbildungsrahmenplan der Verordnung)

- | | |
|--|----------|
| 1. Der Ausbildungsbetrieb | 1 |
| 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes | |
| 1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften | |
| 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der | |
| 1.4 Umweltschutz | |
|
 | |
| 2. Dienstleistungsangebot | 2 |
| a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen | |
| b) Leistungen der Dialogmarketing-Branche unterscheiden | |
| c) das Leistungsangebot des Ausbildungsbetriebes darstellen | |
|
 | |
| 3. Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit | 2 |
| a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Ausbildungsbetrieb 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) Arbeitstechniken, Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lerntechniken 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

4. Betriebliche Prozessorganisation, Qualitätssicherung 2

- 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

5. Dialogprozesse 3 - 5

5.1 Sprachliche und schriftliche Kommunikation

- 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 Outboundgespräche führen
- g) Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen
- h) Maßnahmen des Stressmanagements anwenden

5.2 Kundenbetreuung

- a) Kundenwünsche analysieren und bearbeiten
- b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen
- c) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen

5.3 Kundenbindung

- 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 zur Kundenbindung nutzen
- f) Instrumente der Kundenbindung anwenden

- 5.4 Kundengewinnung
 - 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

- 6. Informations- und Kommunikationssysteme 3 - 5**
 - 6.1 Software, Netze, Dienste
 - 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

 - 6.2 Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit
 - 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

- 7. Projekte 4 - 6**
 - 7.1 Projektvorbereitung
 - a) Projektpläne aus Projektzielen ableiten
 - b) Teilaufgaben entwickeln
 - c) Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzen
 - d) Gesprächsleitfäden für Projekte erarbeiten

 - 7.2 Projektdurchführung
 - a) Ablaufpläne umsetzen
 - b) Projektaufgaben mit Beteiligten koordinieren
 - c) betriebsbedingte Abweichungen in Projektabläufen melden, an der Entwicklung von Lösungsalternativen mitwirken
 - d) Projektabläufe an veränderte Anforderungen von Auftraggebern anpassen
 - e) Arbeitszeitkonten führen

 - 7.3 Projektcontrolling
 - a) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren
 - b) Kennzahlen von Projekten erfassen und für die Auftragsabrechnung aufbereiten und weiterleiten
 - c) Projektstatistiken erstellen

- d) Kosten ermitteln und erfassen
- e) an der Erstellung des Abschlussberichtes mitwirken

8. Personal **3 - 5**

- a) an der Personalplanung und Teambildung mitwirken
- b) bei Maßnahmen der Personalbeschaffung mitwirken, Bewerber-vorauswahl 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

9. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle **3 - 4**

- 9.1 Kosten- und Leistungsrechnung
 - 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
- 9.2 Controlling
 - a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden, dabei branchenspezifische Kennzahlen ermitteln und aufbereiten
 - b) Statistiken auswerten, Entscheidungen vorbereiten, Berichte erstellen

10. Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung **1**

- 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

11. Vertrieb und Marketing **3 - 5**

- 11.1 Angebotserstellung und Verkauf
 - 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

11.2 Vermarktung der Dienstleistungen

- a) über Dienstleistungen informieren, Dienstleistungen anbieten und präsentieren, auch in einer Fremdsprache
- b) an der Erarbeitung von Projektkonzepten mitwirken
- c) Verkaufsargumente für Dienstleistungskonzepte entwickeln
- d) Auftraggeber-Briefing beachten
- e) bei der Planung verkaufsfördernder Maßnahmen mitwirken, verkaufsfördernden Maßnahmen umsetzen