

## **Ausbildungskonzept Projekt** **„Kundendienst für Autodiagnostiker“**

### **1. Ausgangslage:**

Die STF hat mit der militärischen Ausbildungsstätte in Thun das Projekt „Handshake“ lanciert. Es handelt sich dabei um den Pilotkurs für die modulare Ausbildung zur Berufsprüfung, Automobildiagnostiker mit eidg. Fachausweis.

Gemäss neuem Reglement fällt das Fach Kundendienst zugunsten einer noch intensiveren technischen Ausbildung dahin. Es wird anstelle der heutigen Kundendienstausbildung das Modul 3 der Kundendienstberater Ausbildung besucht, so dass die Handhabung der im Autogewerbe relevanten Programme erlernt wird und die Fähigkeiten in Korrespondenz gefördert werden.

Dem Departementleiter Automobiltechnik der STF ist es dennoch wichtig, dass die Teilnehmer eine kleine Ahnung vom Kundendienst mit auf den weiteren Weg mitnehmen.

Es soll weiter das Interesse für eine Weiterbildung im Kundendienst geweckt werden und es soll allenfalls für eine in Vorbereitung befindliche Ausbildung geworben werden.

#### **1.1 Rahmenbedingungen:**

Es soll für die angehenden Automobildiagnostiker eine Ausbildung angeboten werden, mit dem Ziel die Wichtigkeit des Kundendienstes zu unterstreichen, die Kenntnisse im Bereich Kundendienst zu fördern und das Interesse für eine weitere Ausbildung zu wecken.

Das Seminar darf nicht länger als einen Tag dauern.

Die Ausbildung wird nur in der Deutschschweiz durchgeführt.

Die Ausbildungsstätte ist die STF in Winterthur.

## **2. Ist-Zustand**

Die Teilnehmer der modular aufgebauten Ausbildung zum Autodiagnostiker mit eidg. Fachausweis, haben gemäss Ausbildungsreglement keine Ausbildung im Kundendienst zu absolvieren. Sie werden intensiver in Automobiltechnik ausgebildet.

Der Autodiagnostiker mit eidg. Fachausweis ist prädestiniert für Aufgaben in leitender Funktion (Werkstattchef, Kundendienstleiter etc.), für diese Funktion wird er jedoch nicht ausgebildet.

Die Teilnehmer haben wenig Ahnung von der Service Orientierung

Die Teilnehmer kennen den Serviceprozess nicht.

## **3. Soll-Zustand**

Die Teilnehmer erhalten einen kleinen Einblick in die Tätigkeit des Kundendienstes und Erkennen dessen Wichtigkeit.

Den Teilnehmern soll eine weiter führende Ausbildung in im Bereich Führung, Organisation ... etc. schmackhaft gemacht werden.

Die Teilnehmer sollen die Service Philosophie kennen lernen und wissen, was es heisst kundenorientiert zu handeln.

Die Teilnehmer sollen den Serviceprozess kennen lernen und in der Diskussion Denkanstösse für Verbesserungen in der Praxis erhalten.

**4. Ausbildungsbedarf**

<b>Ist</b>	<b>Soll</b>	<b>Bedarf</b>
Keine Ausbildung im Bereich Kundendienst	Einen Einblick in die wichtige Aufgabe des Kundendienstes geben	Die Wichtigkeit und die Aufgaben im Kundendienst erarbeiten
Prädestiniert für leitende Tätigkeit, werden jedoch für diese Tätigkeit nicht ausgebildet	Aufzeigen, dass es mit der Ausbildung zum Diagnostiker noch nicht getan ist	Themen für die weitere Ausbildung zur Erfüllung der zukünftigen Tätigkeit erarbeiten
Wenig Ahnung von der Serviceorientierung	Die TN kennen die Servicephilosophie und erkennen deren Wichtigkeit	Erarbeiten der Servicephilosophie
Der Serviceprozess ist unbekannt	Der Serviceprozess ist bekannt und die TN erhalten Denkanstösse zur Verbesserung der eigenen Prozesse	Erarbeiten des Serviceprozess und Diskussion, was bei jedem Punkt in der Praxis abläuft, Verbesserungsmöglichkeiten

**5. Grobzielsetzung**

Die Teilnehmer

- erkennen den Kundendienst als wichtige Aufgabe im Unternehmen.
- reflektieren ihre eigene, jetzige, zukünftige Aufgabe und erkennen, welche Ausbildung für sie in Zukunft eine Wichtigkeit erlangen wird.
- kennen die Servicephilosophie und wissen, welche Auswirkungen sie für die tägliche Arbeit mit sich bringt.
- kennen den Serviceprozess und erhalten Denkanstösse für Verbesserungen im eigenen Betrieb.

## **6. Feinziele**

Jeder Lernende

- erkennen den Kundendienst als wichtige Aufgabe im Unternehmen.
  - kann ohne Hilfsmittel vier im Seminar erarbeitete Aufgaben im Kundendienst nennen und den Inhalt der Aufgabe erklären. **Lernziel 1**
  - kann frei drei Kriterien nennen, warum ein Unternehmen Kundendienst leisten muss und was daraus als Nutzen für den Kunden und das Unternehmen resultiert. **Lernziel 2**
- reflektieren ihre eigene, jetzige, zukünftige Aufgabe und erkennen, welche Ausbildung für sie in Zukunft eine Wichtigkeit erlangen wird.
  - kann anhand seiner Gesprächsnotizen seinen eigenen weiteren Werdegang skizzieren und aufzeigen, welche Ausbildung für ihn in Zukunft hilfreich sein wird um die zukünftigen Aufgaben erfolgreich zu meistern. **Lernziel 3**
- kennen die Servicephilosophie und wissen, welche Auswirkungen sie für die tägliche Arbeit mit sich bringt.
  - kann ohne Hilfsmittel drei der fünf Punkte der Servicephilosophie nennen und erklären, was damit gemeint ist. **Lernziel 4**
- kennen den Serviceprozess und erhalten Denkanstöße für Verbesserungen im eigenen Betrieb.
  - ist in der Lage seinem Vorgesetzten den Serviceprozess mittels der im Seminar erarbeiteten Unterlagen zu erklären und drei Punkte aufzuzeigen, wo im eigenen Betrieb Verbesserungen möglich sind. **Lernziel 5**
  - kann die Arbeitskarte in seinem Betrieb anhand der im Seminar erarbeiteten Kriterien analysieren und entsprechende Verbesserungsvorschläge einbringen. **Lernziel 6**
  - kann anhand der Technik der „fünf warum“ Knacknüsse im eigenen Betrieb analysieren und Verbesserungen erarbeiten. **Lernziel 7**

## **7. Unterrichtsgroßplanung**

- Kundendienst, warum ist diese Aufgabe so wichtig, was umfasst sie? Welches sind die Nutzen aus gutem Kundendienst? Lohnt sich der Aufwand, welcher Ertrag resultiert?
- Unsere jetzige Aufgabe, was wird die Zukunft bringen? Welche Ausbildung würde mir helfen, meine Tätigkeit noch besser zu verrichten?
- Die Servicephilosophie, welche Punkte sind darin vorhanden und was bedeuten sie für unsere tägliche Arbeit? Warum sind diese fünf Punkte für jedes Unternehmen von grosser Wichtigkeit?
- Der Ablauf des Serviceprozesses. Welche Infos, Welche Dokumente, Unsere Erfahrungen
- Die Technik der fünf warum. Wie können wir Probleme im Betrieb analysieren.
- Was ist Qualität und wie wird sie gemessen. Was können wir aus Qualitätserhebungen lernen?
- Erarbeiten eines Massnahmenplanes für den eigenen Betrieb.

## 7. Lektionendrehbuch für das Seminar „Kundendienst für Autodiagnostiker“

### 7.1 Unterrichtsfineplanung

<b>Zeit</b>	<b>Lernschritt</b>	<b><u>Methodik</u></b>	<b>Hilfsmittel / Medien</b>	<b>Grund für den Lernschritt</b>
08.00 (5')	Begrüssung der Teilnehmer, Organisatorisches, Zielsetzungen	Vortragstechnik vom Trainer moderiert	Präsentation	Die TN werden begrüsst und fühlen sich wohl, sie wissen, was auf sie zukommt
08.05 (10')	Abfragen der Erwartungen inkl. Auswertung	Blitzlicht	Flip als Aussagenspeicher	Die TN sagen aus, was sie lernen wollen und geben ihren Erwartungen Ausdruck
08.15 (15')	Kundendienst, warum ist diese Aufgabe so wichtig, der Nutzen	Brainstorming ganze Gruppe mit Auswertung	Flip um Voten aufzunehmen	Die TN erkennen selbständig, dass ohne Kundendienst der beste Techniker keine Arbeit hat. <b>Lernziel 1</b>
08.30 (20')	Welche Aufgaben müssen im Kundendienst erledigt werden? Jede Gruppe erarbeitet 5 Stichworte auf Moderationskarten	Partnerarbeit mit Auswertung	Moderationskarten, Pinwand, Arbeitsblatt für die Auswertung	Die TN erarbeiten selbständig die Aufgaben im Kundendienst und erkennen, dass auch verkauft, administriert, kontrolliert etc. werden muss <b>Lernziel 2</b>
08.50 ( 5')	Pause			
08.55 (15')	Die Servicephilosophie, die fünf Punkte, die zum Erfolg führen	Präsentation und Gruppendiskussion im Plenum	Präsentation, Arbeitsblatt	Die TN erkennen, welche 5 Punkte wichtig sind, damit sich die Kunden im Unternehmen wohl fühlen und so dem Unternehmen zum Erfolg verhelfen <b>Lernziel 4</b>
09.10 (30')	Die Kundenbedürfnisse, welche Bedürfnisse haben unsere Kunden? Was müssen wir tun um diese zu befriedigen?	Gruppenarbeit mit drei Szenarien	Flipchart	Die TN erkennen, dass unsere Kunden sehr individuell sind und wir uns auf jeden Kunden speziell einstellen müssen, wenn wir erfolgreich sein wollen <b>Lernziel 4</b>
09.40 (20')	Der Serviceprozess, erarbeiten des Prozesses	Legen von Karten und Diskussion, ob der Ablauf korrekt ist	Karten mit den Prozessschritten, Arbeitsblatt für die Auswertung	Die TN erkennen, wie der Ablauf einer Werkstattreparatur vor sich geht <b>Lernziel 5</b>

**Ausbildungskonzept Projekt „Kundendienst für Autodiagnostiker“**

10.00 (15')	Pause			
10.15 (40')	Diverse Punkte aus dem Serviceprozess erarbeiten, Beantworten der Fragen, Welche Infos, Welche Dokumente, Unsere Erfahrungen, Vorbereitung für eine Präsentation	Gruppenarbeit	Folien mit den Aussagen	Die TN bereiten sich auf Ihre Präsentation vor, die eine interessante Gruppendiskussion auslöst. <b>Lernziel 5</b>
10.55 (30')	Die erste Gruppe präsentiert ihre Erkenntnisse	Präsentation, Gruppendiskussion im Plenum	Hellraumprojektor, Folien	Die TN bringen sich in die Diskussion ein und erhalten Denkanstöße für den eigenen Betrieb <b>Lernziel 5</b>
11.25 (60')	Mittagspause			
12.25 (15')	Einstiegsspiel, Spiel mit dem Ball			Vertreiben der Mittagsmüdigkeit, Repetition des Stoffes von Vormittag
12.40 (30')	Unsere jetzige Aufgabe, die Zukunft, welche Ausbildung würde mir helfen meine Tätigkeit noch besser zu verrichten	Partnerarbeit mit Auswertung	Arbeitsblatt	Die TN reflektieren ihre heutige Arbeit und überlegen, welche Ausbildung ihnen in Zukunft helfen könnte, ihre Arbeit noch besser zu bewältigen <b>Lernziel 3</b>
13.10 (30')	Zweite Gruppe präsentiert ihre Erkenntnisse (Serviceprozess)	Präsentation, Gruppendiskussion im Plenum	Hellraumprojektor, Folien	Die TN bringen sich in die Diskussion ein und erhalten Denkanstöße für den eigenen Betrieb <b>Lernziel 5</b>
13.40 (30')	Die Anforderungen an die Arbeitskarte, das wichtige Dokument, welches überall im Serviceprozess eingesetzt wird.	Gruppenarbeit mit den Fragen Welche Infos, welche Sicherheiten, welche Arbeitsgruppen arbeiten mit diesem Dokument	Flip Chart, Arbeitsblätter	Die TN erhalten Hinweise, wie sie allenfalls ihre Arbeitskarte verbessern können und welche Infos dabei wichtig sind. <b>Lernziel 6</b>
14.10 (15')	Pause			
14.25 (30')	die dritte Gruppe präsentiert ihre Erkenntnisse (Serviceprozess)	Präsentation, Gruppendiskussion im Plenum	Hellraumprojektor, Folien	Die TN bringen sich in die Diskussion ein und erhalten Denkanstöße für den eigenen Betrieb <b>Lernziel 5</b>
14.55 (30')	Was bedeutet Qualität und wie wird sie gemessen? SSM Studie, Qualitätsumfragen vom Importeur, eigene Umfragen	Gruppenarbeit Auswertung im Plenum	Flip, Moderationskarten	Die TN erkennen, dass Qualität für alle Menschen etwas anderes bedeutet und dass wir uns auf jede einzelne Person individuell einstellen müssen
15.25 (5')	Pause			

**Ausbildungskonzept Projekt „Kundendienst für Autodiagnostiker“**

15.30 (30')	die vierte Gruppe präsentiert ihre Erkenntnisse (Serviceprozess)	Präsentation, Gruppendiskussion im Plenum	Hellraumprojektor, Folien	Die TN bringen sich in die Diskussion ein und erhalten Denkanstöße für den eigenen Betrieb <b>Lernziel 5</b>
16.00 (20')	Die Technik der „fünf warum“	Gruppenarbeit	Arbeitsblätter mit Szenarien und Anleitung (URM)	Die TN lernen eine motivierende Technik, wie sie mit immer wiederkehrenden Problemen umgehen können, um Probleme zu lösen <b>Lernziel 7</b>
16.20 (10')	Erarbeiten des Massnahmenplanes und verteilen der „Hausaufgaben“	Einzelarbeit	Arbeitsblatt, Massnahmenplan	Die TN nehmen sich für die Zukunft drei Punkte vor, die sie in ihrem Betrieb verbessern wollen
16.30 (20')	Zusammenfassung des Kurstages und Evaluation	Gruppendiskussion, Photolangage	Photos	Die TN können ihrer Zufriedenheit mit dem Seminartag Ausdruck geben
16.50	Ende der Veranstaltung			



7.2 Unterlagen:

**Die Teilnehmer erhalten zu Beginn die folgenden Unterlagen:**

Skript

**Während dem Seminar**

Arbeitsblätter

**Am Schluss des Seminars:**

Massnahmenplan

**3 Wochen nach dem Seminar:**

-