

UNTERWEISUNGSPLAN

für einen Lehrgang der überbetrieblichen beruflichen Bildung zur Anpassung an
die technische Entwicklung im

ZWEIRADMECHANIKER-HANDWERK

Fahrradmonteur/in (12171-00) ✓

Zweiradmechatroniker/in FR Fahrradtechnik (12172-01) ✓

1 Thema der Unterweisung

Kommunikation mit Kunden

2 Allgemeine Angaben

Lehrgangsdauer: 1 Arbeitswoche

Teilnahme: Auszubildende ab 2. Ausbildungsjahr

Teilnahmezahl: 6 - 12 Auszubildende je Lehrgang

Anmerkung: Die nachstehenden Qualifikationen sollen an Aufgaben, die Kundenaufträgen entsprechen, handlungsorientiert und in verknüpfter Form vermittelt werden

3 INHALT

Zeitanteil

3.1 Grundlagen der Kommunikation mit dem Kunden 20 %

anwenden

- Verkaufsgespräche mit Kunden führen; Kunden über den Nutzen der angebotenen Waren und Produkte beraten
- Verkaufte Waren registrieren, Angebote, Aufträge, Lieferscheine, Kaufbelege und Rechnungen erstellen

3.2 Reparaturauftrag und Kostenvoranschlag erstellen 30 %

und erläutern

- Kunden im Hinblick auf technisch und wirtschaftlich angemessene Instandsetzungsmaßnahmen beraten
- Reparaturaufträge, Angebote und Kostenvoranschläge für den innerbetrieblichen Ablauf erstellen

3.3 **Waren-, Fahrräder und Dienstleistungen verkaufen** 30 %
▪ Kundenbedarf erkennen
▪ Systemunterschiede erläutern

3.4 **Fahrzeugübergabe an den Kunden** 20 %
▪ Instand gesetzte und hergestellte Fahrzeuge ausliefern
▪ Kunden über Gewährleistungs-, Garantie- und Kulanzmöglichkeiten informieren
▪ Bedienungsanleitung erläutern
▪ Kunden auf Wartungsintervalle hinweisen

100 % ✓

Integrative Bestandteile

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Lehrgangs zusätzlich zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten:

- Maßnahmen der Arbeitssicherheit, des Umweltschutzes und der rationellen Energieverwendung beachten und anwenden. Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden
- Betriebliche, technische und kundenorientierte Kommunikation
 - Betriebliches Informationssystem zum Bearbeiten von Arbeitsaufträgen anwenden und zur Beschaffung von technischen Unterlagen und Informationen nutzen
 - Gespräche situationsgerecht führen, Sachverhalte darstellen sowie englische Fachausdrücke anwenden
 - Kommunikation mit Kunden und Kundinnen sowie vorausgehenden und nachfolgenden Funktionsbereichen sicherstellen
 - Schaltpläne, Stromlaufpläne, Anschlusspläne, Anordnungspläne und Funktionspläne lesen und anwenden
- Planen und Steuern von Arbeitsabläufen, Kontrollieren und Beurteilen der Arbeitsergebnisse
 - Arbeitsergebnisse durch Soll-Ist-Wertvergleiche kontrollieren, bewerten, dokumentieren und Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsergebnisse vorschlagen
 - Sicherheitshinweise der Hersteller, insbesondere bei Fahrzeugen mit alternativen Antrieben, beachten
- Qualitätsmanagement
 - Prüfverfahren und Prüfmittel anforderungsbezogen anwenden
- Instandhalten und Warten von Betriebsmitteln
 - Betriebsmittel reinigen, pflegen

Gemäß Empfehlungen des BIBB-Hauptausschusses ist zu berücksichtigen:

- ▶ eine gestaltungsoffene und flexible Durchführung vor Ort, die regionale, betriebliche und branchenspezifische Besonderheiten berücksichtigt
- ▶ die Zusammenstellung eines geeigneten Methodenmixes, der sich an den Lernvoraussetzungen und an den in der Berufsschule vermittelten Qualifikationen der Teilnehmer orientiert
- ▶ eine Orientierung an den Geschäfts- und Arbeitsprozessen des Betriebes

(Stand: Juni 2016)