



## Schulinterner Lehrplan

*für das Fach*

### **Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten Vorschriften und Vorgaben einhalten, AVZ**

Fachleute Kundendialog gestalten ihre Arbeit zielgerichtet und dienstleistungsorientiert, mit Konfliktsituationen gehen sie konstruktiv um. Sie legen dabei viel Wert auf Effizienz und gute Umgangsformen. Sie bewegen sich professionell in ihrer Unternehmung und halten Vorschriften und Vorgaben verlässlich ein.

*Fachverantwortliche* Silvia Mauerhofer (MSIL)

*Abteilung* Grundbildung



## 1. Rechtliche Grundlage

Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau Kundendialog EFZ / Fachmann Kundendialog EFZ (Nr. 76501) vom 1. Juli 2010.

## 2. Didaktische und methodische Hinweise

Die Lehrpersonen AVZ berücksichtigen die Methoden- und Sozialkompetenzen auf Seite 76 bis 80 des Bildungsplanes. AVZ ist ein interdisziplinäres Fach, weshalb sich die Lehrperson sich mit den Kolleginnen und Kollegen anderer Handlungskompetenzen bespricht, um Überschneidungen zu koordinieren.

Im berufskundlichen Unterricht werden die Inhalte mindestens zur Hälfte induktiv vermittelt. Das bedeutet, dass aus Erlebnissen aus dem Berufsalltag begründete Einzelaussagen erarbeitet werden, aus denen in einem zweiten Schritt eine allgemeine Aussage abgeleitet wird. Der berufskundliche Unterricht fördert in seiner Gesamtheit die Einsicht, dass eine prozessorientierte Arbeitsweise allen dient.

## 3. Leitziel, Richt- und Leistungsziele

Die Leitziele finden sich im Bildungsplan, die Richt- und Leistungsziele werden in diesem Lehrplan ab Seite drei – aufgeteilt nach Semestern – zitiert.

## 4. Lehrmittel

Angelika Mittermüller: Im Dialog. AMINDAmedia

## 5. Qualifikationsverfahren, Erfahrungsnoten

Prüfung: Die Prüfung im Fach AVZ fliesst ein in folgende Prüfungen:

Berufskennnisse mündlich	45 Minuten
Berufskennnisse schriftlich am PC	60 Minuten
Berufskennnisse handschriftlich	75 Minuten

Es werden dabei folgende Handlungskompetenzen des berufskundlichen Unterrichts beurteilt:

Position 1	Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten
Position 7	Vorschriften und Vorgaben einhalten

Es gilt die Wegleitung zum Qualifikationsverfahren.

Erfahrungsnote Berufskunde:

Die Zeugnisnoten aus sämtlichen Semestern fliessen in die Position Erfahrungsnote Berufskunde ein, die je zur Hälfte aus allen Noten des berufskundlichen Unterrichts und aus allen Noten der überbetrieblichen Kurse besteht.

## 6. Verteilung der Inhalte

Verteilung der Lektionen auf die Lehrjahre:



1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
40 Lektionen	40 Lektionen	40 Lektionen	120 Lektionen

Verteilung der Lektionen auf die Semester:

### 1. Semester

#### **Berufliche Handlungskompetenz: Persönliches Auftreten nach betrieblichen Vorgaben gestalten**

Richtziel 1.1.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, sich in ihren Umgangsformen sowie in ihrem äusseren Erscheinungsbild jederzeit nach den betrieblichen Aussagen zu verhalten. Die Fachperson Kundendialog ...

*1.1.1.1... ist in der Lage, allgemeine Umgangsformen in Bezug auf eine angemessene Sprache und auf ein ansprechendes Auftreten einleuchtend zu beschreiben. LM S. 22-23: Kommunikationsmittel*

*1.1.1.2... kann unterschiedliche vorgegebene Anweisungen bezüglich Auftreten und Sprache in einem Rollspiel konkret umsetzen. LM S. 24-26: Vier-Münder-Modell*

Richtziel 1.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassendes Wissen zu den betrieblichen Bestimmungen bezüglich Auftreten. Die Fachperson Kundendialog ...

*1.1.2.1.... ist in der Lage, die Bestimmungen in Bezug auf Leitbild, Visionen, Grundsätze, Charta etc. ihres Lehrbetriebes nachvollziehbar zu beschreiben. LM S. 8: Vision, Mission, Leitbild und Qualitätsstandards*

#### **Berufliche Handlungskompetenz: Arbeiten zielgerichtet vorbereiten.**

Richtziel 1.2.3. Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, die ihr zugewiesenen Aufgaben selbstorganisiert vorzubereiten. Die Fachperson Kundendialog ...

*1.2.3.1...ist in der Lage, ein Nachschlagewerk (z. B. ein Handbuch) zu alltäglichen und speziellen Arbeitssituationen selbstständig zu erstellen, übersichtlich zu strukturieren, laufend zu aktualisieren und gezielt einzusetzen. LM S. 58-63: Zeitmanagement: Planung, das Pareto-Prinzip, Zeitplantypen, ALPEN*

Berufliche Handlungskompetenz: Arbeiten und Aufträge konsequent durchführen und Anrufspausen effizient nutzen.

Richtziel 1.3.2. Die Fachperson Kundendialog weiss genau, wie sie ihre Aufgaben sinnvoll strukturieren kann. Die Fachperson Kundendialog....

*1.3.2.1... ist in der Lage, anhand einer vorgegebenen Ausgangslage eine Prioritätenliste (z.B. nach dem Eisenhower-Prinzip) zu erstellen. LM S. 61: Eisenhower-Prinzip*

#### **Berufliche Handlungskompetenz: Sich in der Organisation professionell bewegen.**

Richtziel 1.4.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über genaues Wissen der betrieblichen Prozesse, Strukturen und Hierarchien. Die Fachperson Kundendialog ...



1.4.2.2.... kann anhand von beispielhaften Situationen die Abläufe und Prozesse unter Einbezug der Geschäftsvorgaben (wie Weisungen, Umsetzung von AGBs) des eigenen Unternehmens nachvollziehbar erläutern.

1.4.2.3.... ist in der Lage, die Hierarchiestufen und die Gesellschaftsform des eigenen Unternehmens in eigenen Worten zu erklären.

1.4.2.4.... ist in der Lage, die grundlegenden Elemente eines Stellen- oder Funktionsbeschriebs zu benennen. LM S. 8-11: Organisation eines Unternehmens, Hierarchien, Strukturen, Prozesse  
LM S. 14-19: Einordnen Contact Center in die Organisation

### **Berufliche Handlungskompetenz: Zusammenarbeit dienstleistungsorientiert gestalten.**

Richtziel 1.5.1 Die Fachpersonen Kundendialog ist in der Lage, mit internen und externen Partnern, Teams und Kunden konstruktiv zusammen zu arbeiten. Die Fachperson Kundendialog ...

1.5.1.1.... kann anhand von gegebenen Gesprächssituationen die nonverbalen Signale beschreiben und geeignet darauf reagieren, um eine solide Gesprächsbasis herzustellen.  
LM S. 27-31: Kleiderregeln und LM S. 66-70: Stressmanagement

Richtziel 1.5.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein solides Wissen zu Dienstleistungsorientierung und zu Teamarbeit. Die Fachperson Kundendialog ...

1.5.2.1.... ist in der Lage, am Beispiel des eigenen Betriebes die wesentlichen Dienstleistungsmerkmale aufzuzählen. LM S. 34-41: Dienstleistungsmerkmale

1.5.2.2.... kann die vier Phasen der Teamentwicklung nennen und deren spezifische Eigenschaften nachvollziehbar beschreiben. LM S. 44-45: Teamuhr

1.5.2.3.

... ist in der Lage, anhand einer vorgegebenen Teamsituation die verschiedenen Rollen im Team zuzuweisen und deren Charakteristika zu beschreiben. LM S. 46-47: Teamrollen

## **2. Semester**

### **Berufliche Handlungskompetenz: Personen professionell anleiten.**

Richtziel 1.6.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, neue Mitarbeitende oder Lernende adressatengerecht in ihre Aufgaben und Arbeiten einzuführen und zu begleiten. Die Fachperson Kundendialog...

1.6.1.2.... ist in der Lage, die wesentlichen Feedbackregeln auswendig aufzuzählen.  
LM S. 54-55: Konfliktbearbeitung, Feedback-Regeln

### **Berufliche Handlungskompetenz: In Konfliktsituationen konstruktiv auf eine Win-Win Situation hinarbeiten und bei Bedarf fremde Hilfe beiziehen.**

Richtziel 1.7.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, sich in schwierigen Situationen korrekt- und lösungsorientiert zu verhalten. Die Fachperson Kundendialog...

1.7.1.1.... ist in der Lage, sich anhand einer konkreten Situation in die Konfliktpartner einzufühlen und deren mögliche Sicht des Konfliktes zu beschreiben. LM S. 50: Konfliktmanagement

Richtziel 1.7.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über ein Wissen zu Konfliktsituationen. Die Fachperson Kundendialog...



1.7.2.1.... *ist in der Lage, die neun Eskalationsstufen (zum Beispiel nach Glasl) zu benennen und die entsprechenden Verhaltensweisen in eigenen Worten zu beschreiben. LM S. 51-53: Konfliktentwicklung*

1.7.2.2.... *kann die Merkmale einer Win-Win-Situation anhand eines Vergleichs mit Win-Lose- und Lose-Lose-Situationen definieren. LM S. 53-54: Konfliktstrategien und ihre Kennzeichen, Konfliktbearbeitung*

### **Berufliche Handlungskompetenz: Vorschriften zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz einhalten.**

Richtziel 7.1.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ihre Tätigkeit unter ständiger Berücksichtigung und Einhaltung der verschiedenen Vorschriften bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz zu verrichten. Die Fachperson Kundendialog...

7.1.1.2.... *kann ihr eigenes Tun und Handeln im Umgang mit Vorschriften anhand von Beispielen beschreiben. LM S. 182: AGBs, interne Weisungen und Handbücher*

Richtziel 7.1.2 Die Fachperson Kundendialog verfügt über umfassende Kenntnisse der verschiedenen Vorschriften bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. Die Fachperson Kundendialog...

7.1.2.1.... *ist in der Lage, die wichtigsten Vorschriften zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz und Umweltschutz aufzuzählen. (LM S. 186-187)*

Richtziel 7.1.3 Die Fachperson Kundendialog kann Konsequenzen und Risiken einer Zuwiderhandlung der verschiedenen Vorschriften einschätzen. Die Fachperson Kundendialog...

7.1.3.1.... *kann die Folgen bei Nicht-Einhalten der Vorschriften mit eigenen Worten erklären.*

### **Berufliche Handlungskompetenz: Datensicherheit und Datenschutz beachten.**

Richtziel 7.3.3 Die Fachperson Kundendialog ist sich der Relevanz der Einhaltung von Datensicherheit und Datenschutz bewusst. Die Fachperson Kundendialog...

7.3.3.1.... *kann die Folgen bei einer Nicht-Einhaltung von Datensicherheit und Datenschutz erklären.*

### **Berufliche Handlungskompetenz: Bei der Arbeit die internen Weisungen und die Kundenvorgaben konsequent umsetzen.**

Richtziel 7.4.3 Die Fachperson Kundendialog kann divergierende Weisungen und Vorschriften zwischen dem eigenen und dem Kundenunternehmen erkennen. Die Fachperson Kundendialog...

7.4.3.1.... *ist in der Lage, anhand einer selbst erstellten Liste divergierende Weisungen oder Vorschriften zwischen dem eigenen und einem Kundenunternehmen zu nennen und mögliche Auswirkungen auf ihre Tätigkeit plausibel zu beschreiben.*

*LM S. 182-183 Unlauterer Wettbewerb*

## **3. Semester**

### **Berufliche Handlungskompetenz: Arbeiten zielgerichtet vorbereiten.**

Richtziel 1.2.3. Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, die ihr zugewiesenen Aufgaben selbstorganisiert vorzubereiten. Die Fachperson Kundendialog ...

1.2.3.1...*ist in der Lage, ein Nachschlagewerk (z. B. ein Handbuch...) zu alltäglichen und speziellen Arbeitssituationen selbstständig zu erstellen, übersichtlich zu strukturieren, laufend zu aktualisieren und gezielt einzusetzen.*



LM S. 28-35: *Selbstmanagement: Lebenslanges Lernen, Lerntypen, Lerntechnik, Weiterbildung*

**Berufliche Handlungskompetenz: Arbeiten und Aufträge konsequent durchführen und Anrufpausen effizient nutzen.**

Richtziel 1.3.2. Die Fachperson Kundendialog weiss genau, wie sie ihre Aufgaben sinnvoll strukturieren kann. Die Fachperson Kundendialog....

*1.3.2.1... ist in der Lage, anhand einer vorgegebenen Ausgangslage eine Prioritätenliste (z.B. nach dem Eisenhower-Prinzip) zu erstellen. LM S. 36-38: Entscheidungsmatrix*

**Berufliche Handlungskompetenz: Zusammenarbeit dienstleistungsorientiert gestalten.**

Richtziel 1.5.2 Die Fachpersonen Kundendialog verfügt über ein solides Wissen zu Dienstleistungsorientierung und zu Teamarbeit. Die Fachperson Kundendialog ...

*1.5.2.4.... kann mindestens je vier Vor- und Nachteile von Teamarbeit aufzählen.*

*LM S. 14: Vor- und Nachteile, Teamerfolg*

Richtziel 1.5.4 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, ihre Rolle im Team zu reflektieren. Die Fachperson Kundendialog....

*1.5.4.1...ist in der Lage, die Unterschiede zwischen formeller und informeller Rolle im Team und/oder der Abteilung zu beschreiben und die eigene Rolle zu benennen. LM S. 15-17: Motivationstheorien*

**4. Semester**

**Berufliche Handlungskompetenz: Personen professionell anleiten.**

Richtziel 1.6.1 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, neue Mitarbeitende oder Lernende adressatengerecht in ihre Aufgaben und Arbeiten einzuführen und zu begleiten. Die Fachperson Kundendialog...

*1.6.1.5.... kann geeignete Präsentationstechniken gezielt zur Mitarbeiterneinführung einsetzen.*

*LM S. 10-11: Knigge*

Richtziel 1.6.2 Die Fachperson Kundendialog ist in der Lage, externen Besuchern präzise Informationen über den Betrieb anschaulich zu vermitteln. Die Fachperson Kundendialog....

*1.6.2.1....kann aus den bestehenden Unternehmensunterlagen sowie den spezifischen Eigenheiten des Unternehmens präzise Informationen über den Betrieb aufbereiten. LM S. 8-9: Besucher empfangen*

**Berufliche Handlungskompetenz: In Konfliktsituationen konstruktiv auf eine Win-Win Situation hinarbeiten und bei Bedarf fremde Hilfe beiziehen.**

Richtziel 1.7.3 Die Fachperson Kundendialog ist sich der Wichtigkeit von kunden- und lösungsorientiertem Verhalten in schwierigen Situationen bewusst.: Die Fachperson Kundendialog...

*1.7.3.1.... ist in der Lage, anhand eines Beispiels die Wichtigkeit konstruktiver Lösungen von Konfliktsituationen aufzuzeigen. LM S. 20-25: Konfliktlösungen, Feedback NVC*

**5. Semester**

**Berufliche Handlungskompetenz: Arbeiten zielgerichtet vorbereiten**



Richtziel 1.2.3. Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, die ihr zugewiesenen Aufgaben selbstorganisiert vorzubereiten. Die Fachperson Kundendialog ...

*1.2.3.1... ist in der Lage, ein Nachschlagewerk (z. B. ein Handbuch...) zu alltäglichen und speziellen Arbeitssituationen selbstständig zu erstellen, übersichtlich zu strukturieren, laufend zu aktualisieren und gezielt einzusetzen. LM S. 8-12: Selbstmanagement: Neue Lernende und Mitarbeiter einführen  
LM S. 13-19: Selbstmanagement: Informationen managen, Mentale Stärke*

## **6. Semester**

Im 6. Semester werden die allenfalls noch fehlenden Leitziele vermittelt und Themen, bei denen die Erfolgskontrollen dazu Anlass geben, vertieft. Die restliche Zeit wird in die Repetition und in die konkrete QV-Vorbereitung investiert.