

## U N T E R W E I S U N G S P L A N

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 | <b>Grundlagen der Kommunikation mit dem Kunden anwenden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verkaufsgespräche mit Kunden führen; Kunden über den Nutzen der angebotenen Waren und Produkte beraten</li><li>▪ Verkaufte Waren registrieren, Angebote, Aufträge, Lieferscheine, Kaufbelege und Rechnungen erstellen</li></ul> | 20 %       |
| 3.2 | <b>Reparaturauftrag und Kostenvoranschlag erstellen und erläutern</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kunden im Hinblick auf technisch und wirtschaftlich angemessene Instandsetzungsmaßnahmen beraten</li><li>▪ Reparaturaufträge, Angebote und Kostenvoranschläge für den innerbetrieblichen Ablauf erstellen</li></ul>   | 30 %       |

|     |  |                                      |
|-----|--|--------------------------------------|
| 3.3 | <b>Waren-, Fahrräder und Dienstleistungen verkaufen</b>  | 30 %                                 |
|     | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kundenbedarf erkennen</li><li>▪ Systemunterschiede erläutern</li><li>▪ Kunden über Gewährleistungs-, Garantie- und Kulanzmöglichkeiten informieren</li></ul>   |                                      |
| 3.4 | <b>Fahrzeugübergabe an den Kunden</b>  | 20 %                                 |
|     | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Instand gesetzte und hergestellte Fahrzeuge ausliefern</li><li>▪ Kunden über Garantie und Gewährleistung informieren</li><li>▪ Bedienungsanleitung erläutern</li><li>▪ Kunden auf Wartungsintervalle hinweisen</li></ul> |                                      |
|     |  | <hr/> <hr/> <b>100 %</b> <hr/> <hr/> |

## **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