



Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung

gemäss Leittext vom 31.08.2012 (Stand am 01.05.2023) → bitte bis nach E-Circuit stehen lassen

Fachfrau Kundendialog EFZ / Fachmann Kundendialog EFZ

vom ...

76502

**Fachfrau Kundendialog EFZ /
Fachmann Kundendialog EFZ
Agente relation client CFC /
Agent relation client CFC
Operatrice per la comunicazione con la
clientela AFC /
Operatore per la comunicazione con la
clientela AFC**

*Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI),
gestützt auf Artikel 19 des Berufsbildungsgesetzes vom 13. Dezember 2002¹
und auf Artikel 12 der Berufsbildungsverordnung vom 19. November 2003² (BBV),
verordnet:*

1. Abschnitt: Gegenstand und Dauer

Art. 1 Berufsbild

Fachfrauen und Fachmänner Kundendialog mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) beherrschen namentlich die folgenden Tätigkeiten und zeichnen sich durch folgende Kenntnisse, Fähigkeiten und Haltungen aus:

- a. Sie sind die erste Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden im Kundenservice-center und bearbeiten Kundenanliegen, Bestellungen und Reklamationen; sie binden bestehende Kundinnen und Kunden und gewinnen neue dazu.

SR ...

- 1 SR 412.10
- 2 SR 412.101

- b. Sie informieren und beraten Kundinnen und Kunden zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Auftraggeber, preisen Marktleistungen an und bewirken aktiv Verkäufe oder Zusatzverkäufe.
- c. Sie führen Umfragen bei Kundinnen und Kunden durch und werten die Umfrageergebnisse aus.
- d. Sie erfassen und verarbeiten Daten von Kundinnen und Kunden und zu Marktleistungen in betrieblichen Datenbanken; sie beachten jederzeit die Datenschutzvorgaben sowie die allgemeingültigen Geschäftsbedingungen.
- e. Sie kommunizieren mit Kundinnen und Kunden mündlich und schriftlich in der lokalen Landessprache sowie in einer zweiten Landessprache oder in Englisch; dabei verfügen sie über eine hohe technologische Kompetenz im Umgang mit verschiedenen Kommunikationskanälen; sie sind überaus anpassungsfähig im ständigen Wechsel der Kommunikationspartnerinnen und -partner, der Kommunikationskanäle sowie der Sprache.
- f. Sie zeigen sich auch bei hohem Arbeitsdruck empathisch und kundenorientiert; sie grenzen sich emotional bei schwierigen Dialogen ab und achten auf die Erhaltung ihrer Gesundheit und Leistungsfähigkeit.
- g. Sie achten an ihrem Arbeitsplatz und bei betrieblichen Prozessen auf Energie- und Ressourceneffizienz und berücksichtigen bei der Ausgestaltung der Angebote an Kundinnen und Kunden die Merkmale nachhaltiger Marktleistungen.

Art. 2 Dauer und Beginn

¹ Die berufliche Grundbildung dauert drei Jahre.

² Der Beginn der beruflichen Grundbildung richtet sich nach dem Schuljahr der zuständigen Berufsfachschule.

2. Abschnitt: Ziele und Anforderungen

Art. 3 Grundsätze

¹ Die Ziele und die Anforderungen der beruflichen Grundbildung werden in Form von Handlungskompetenzen, gruppiert nach Handlungskompetenzbereichen, festgelegt.

² Beim Aufbau der Handlungskompetenzen arbeiten alle Lernorte zusammen. Sie koordinieren die Inhalte der Ausbildung und der Qualifikationsverfahren.

Art. 4 Handlungskompetenzen

Die Ausbildung umfasst in den folgenden Handlungskompetenzbereichen die nachstehenden Handlungskompetenzen:

- a. Vorbereiten auf Kundendialoge:

1. Arbeitsplatz im Kundenservicecenter organisieren und ergonomisch gestalten,
 2. Betriebsbereitschaft von digitalen Medien am Arbeitsplatz sicherstellen,
 3. Arbeitsabläufe und Daten zu Marktleistungen für die Kundenberatung aufbereiten;
- b. Führen von Kundendialogen:
1. Kundenanliegen auf verschiedenen Kanälen entgegennehmen, triagieren und priorisieren,
 2. Kundinnen und Kunden über die Datenerfassung und Datenverarbeitung sowie über die allgemeingültigen Geschäftsbedingungen informieren,
 3. Kundenbedürfnisse analysieren und Marktleistungen ableiten,
 4. Kundinnen und Kunden in der lokalen Landessprache sowie in einer zweiten Landessprache oder in Englisch beraten und Lösungen anbieten,
 5. mit den Kundinnen und Kunden vereinbarte Marktleistungen erbringen oder in Auftrag geben;
- c. Gestalten von Kundenbeziehungen:
1. Kundinnen und Kunden binden,
 2. neue Kundinnen und Kunden gewinnen,
 3. Umfragen erstellen, durchführen und auswerten;
- d. Optimieren von Kundendialogen:
1. Interaktionen mit Kundinnen und Kunden reflektieren und den eigenen Dialog optimieren,
 2. eigene Produktivität im Kundendialog analysieren und optimieren,
 3. betriebliche Prozesse des Kundenservicecenters reflektieren und Verbesserungsvorschläge einbringen,
 4. Daten von Kundinnen und Kunden sowie zu Marktleistungen in Kundendialogsystemen erfassen und verarbeiten,
 5. Daten aus Kundendialogsystemen interpretieren und präsentieren,
 6. Mitarbeitende des Kundenservicecenters zu Arbeitsabläufen und Marktleistungen ausbilden.

3. Abschnitt: Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Umweltschutz und nachhaltige Entwicklung

Art. 5

¹ Die Anbieter der Bildung geben den Lernenden zu Beginn und während der Bildung Vorschriften und Empfehlungen zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz und zum Umweltschutz, insbesondere zur Gefahren- und Sicherheitskommunikation in diesen drei Bereichen, ab und erklären sie ihnen.

² Diese Vorschriften und Empfehlungen werden an allen Lernorten vermittelt und in den Qualifikationsverfahren berücksichtigt.

³ Die berufsspezifischen Aspekte für eine nachhaltige Entwicklung werden an allen Lernorten vermittelt.

4. Abschnitt: Umfang der Bildung an den einzelnen Lernorten und Unterrichtssprache

Art. 6 Bildung in beruflicher Praxis

Die Bildung in beruflicher Praxis im Betrieb umfasst während der beruflichen Grundbildung im Durchschnitt 3 Tage pro Woche im 1. Lehrjahr und 4 Tage pro Woche im 2. und 3. Lehrjahr.

Art. 7 Berufsfachschule

¹ Der obligatorische Unterricht an der Berufsfachschule umfasst 1280 Lektionen. Diese teilen sich gemäss nachfolgender Tabelle auf:

Unterricht	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
a. Berufskennntnisse				
– Vorbereiten auf Kundendialoge	360	80	80	520
– Führen von Kundendialogen				
– Gestalten von Kundenbeziehungen	40	40	40	120
– Optimieren von Kundendialogen	40	40	40	120
Total Berufskennntnisse	440	160	160	760
b. Allgemeinbildung	120	120	120	360
c. Sport	80	40	40	160
Total Lektionen	640	320	320	1280

² Im Unterrichtsbereich Berufskennntnisse erfolgt der Aufbau der durch das Berufsbild vorgegebenen Sprachkompetenz in einer weiteren Landssprache oder in Englisch im Handlungskompetenzbereich nach Artikel 4 Buchstabe b im Rahmen von 160 Lektionen über alle Lehrjahre.

³ Bei der Anzahl Lektionen sind geringfügige Verschiebungen zwischen den Lehrjahren innerhalb des gleichen Handlungskompetenzbereichs in Absprache mit den zuständigen kantonalen Behörden und den zuständigen Organisationen der Arbeitswelt möglich. Das Erreichen der vorgegebenen Bildungsziele muss in jedem Fall gewährleistet sein.

⁴ Für den allgemeinbildenden Unterricht gilt die Verordnung des SBFI vom 27. April 2006³ über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung.

⁵ Unterrichtssprache ist die Landessprache des Schulorts in ihrer Standardform. Die Kantone können neben dieser Unterrichtssprache andere Unterrichtssprachen zulassen.

⁶ Zweisprachiger Unterricht in der Landessprache des Schulorts und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch ist empfohlen.

Art. 8 Überbetriebliche Kurse

¹ Die überbetrieblichen Kurse umfassen 16 Tage zu 8 Stunden.

² Die Tage und die Inhalte sind wie folgt auf 7 Kurse aufgeteilt:

Lehrjahr	Kurse	Kursbezeichnung und Handlungskompetenzen	Anzahl Tage
1	1	Führung von Kundendialogen: <ul style="list-style-type: none"> - Kundenanliegen auf verschiedenen Kanälen entgegennehmen, triagieren und priorisieren - Kundinnen und Kunden in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch beraten und Lösungen anbieten 	3
1	2	Kundenbedürfnisse und Teamarbeit: <ul style="list-style-type: none"> - Kundenbedürfnisse analysieren und Marktleistungen ableiten - eigene Produktivität im Kundendialog analysieren und optimieren 	1
1	3	Prozesse, Systeme und Kennzahlen: <ul style="list-style-type: none"> - betriebliche Prozesse des Kundenservicecenters reflektieren und Verbesserungsvorschläge einbringen - Daten aus Kundendialogsystemen interpretieren und präsentieren 	1
2	4	Marktleistungen aufbereiten: <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsabläufe und Daten zu Marktleistungen für die Kundenberatung aufbereiten 	1
2	5	Führung und Gestaltung von Kundendialogen: <ul style="list-style-type: none"> - Kundenbedürfnisse analysieren und Marktleistungen ableiten - Kundinnen und Kunden in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch beraten und Lösungen anbieten - Kundinnen und Kunden binden 	3

Lehrjahr	Kurse	Kursbezeichnung und Handlungskompetenzen	Anzahl Tage
2	6	Analyse von Kundenrückmeldungen: <ul style="list-style-type: none">- Umfragen erstellen, durchführen und auswerten- Interaktionen mit Kundinnen und Kunden reflektieren und den eigenen Dialog optimieren- Kundenbedürfnisse analysieren und Marktleistungen ableiten- Mitarbeitende des Kundenservicecenters zu Arbeitsabläufen und Marktleistungen ausbilden	3
3	7	Gestaltung von Kundenbeziehungen: <ul style="list-style-type: none">- Kundenanliegen auf verschiedenen Kanälen entgegennehmen, triagieren und priorisieren- Kundinnen und Kunden in der lokalen Landessprache und in einer zweiten Landessprache oder in Englisch beraten und Lösungen anbieten- neue Kundinnen und Kunden gewinnen- Interaktionen mit Kundinnen und Kunden reflektieren und den eigenen Dialog optimieren	4
Total			16

³ Im letzten Semester der beruflichen Grundbildung dürfen keine überbetrieblichen Kurse stattfinden.

5. Abschnitt: Bildungsplan

Art. 9

¹ Mit dem Inkrafttreten dieser Verordnung liegt ein Bildungsplan⁴ der zuständigen Organisation der Arbeitswelt vor.

² Der Bildungsplan hat folgenden Inhalt:

- a. Er enthält das Qualifikationsprofil; dieses besteht aus:
 1. dem Berufsbild,
 2. der Übersicht über die Handlungskompetenzbereiche und die Handlungskompetenzen,
 3. dem Anforderungsniveau des Berufs.
- b. Er führt die Inhalte der Grundbildung sowie die Bestimmungen zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz und zum Umweltschutz aus.
- c. Er bestimmt, an welchen Lernorten welche Handlungskompetenzen vermittelt und gelernt werden.

⁴ Der Bildungsplan vom [Datum] ist zu finden auf der Website des SBFI über das Berufsverzeichnis unter www.bvz.admin.ch > Berufe A–Z.

³ Dem Bildungsplan angefügt ist das Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung von deren Qualität mit Angabe der Bezugsquelle.

6. Abschnitt:

Fachliche Anforderungen an die Berufsbildnerinnen und Berufsbildner und Höchstzahl der Lernenden im Betrieb

Art. 10 Fachliche Anforderungen an Berufsbildnerinnen und Berufsbildner

Die fachlichen Anforderungen an eine Berufsbildnerin oder einen Berufsbildner erfüllt, wer über eine der folgenden Qualifikationen verfügt:

- a. Fachfrau oder Fachmann Kundendialog EFZ mit mindestens zwei Jahren beruflicher Praxis im Lehrgebiet;
- b. eidgenössisches Fähigkeitszeugnis eines verwandten Berufs mit den notwendigen Berufskenntnissen im Bereich der Fachfrau und des Fachmanns Kundendialog EFZ und mit mindestens drei Jahren beruflicher Praxis im Lehrgebiet;
- c. einschlägiger Abschluss der höheren Berufsbildung mit mindestens zwei Jahren beruflicher Praxis im Lehrgebiet;
- d. einschlägiger Hochschulabschluss mit mindestens drei Jahren beruflicher Praxis im Lehrgebiet.

Art. 11 Höchstzahl der Lernenden

¹ Betriebe, die eine Berufsbildnerin oder einen Berufsbildner zu 80 Prozent oder zwei Berufsbildnerinnen oder Berufsbildner zu je mindestens 60 Prozent beschäftigen, dürfen eine lernende Person ausbilden.

² Mit jeder zusätzlichen Beschäftigung einer Fachkraft zu 80 Prozent oder von zwei Fachkräften zu je mindestens 60 Prozent darf eine weitere lernende Person im Betrieb ausgebildet werden.

³ Als Fachkraft gilt, wer im Fachbereich der lernenden Person über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis oder über eine gleichwertige Qualifikation verfügt.

⁴ In Betrieben, die nur eine lernende Person ausbilden dürfen, kann eine zweite lernende Person ihre Bildung beginnen, wenn die erste in das letzte Jahr der beruflichen Grundbildung eintritt.

⁵ In besonderen Fällen kann die kantonale Behörde einem Betrieb, der seit mehreren Jahren Lernende mit überdurchschnittlichem Erfolg ausgebildet hat, die Überschreitung der Höchstzahl der Lernenden bewilligen.

⁶ Der Betrieb organisiert die Arbeitszeit der Berufsbildnerinnen oder Berufsbildner und Fachkräfte so, dass die Lernenden während der beruflichen Praxis von einer Berufsbildnerin oder einem Berufsbildner oder von einer Fachkraft beaufsichtigt sind.

7. Abschnitt: **Lerndokumentation, Bildungsbericht und Leistungsdokumentationen**

Art. 12 Lerndokumentation

¹ Die lernende Person führt während der Bildung in beruflicher Praxis eine Lerndokumentation, in der sie laufend alle wesentlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen festhält.

² Mindestens einmal pro Semester kontrolliert und unterzeichnet die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner die Lerndokumentation und bespricht sie mit der lernenden Person.

Art. 13 Bildungsbericht

¹ Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner hält am Ende jedes Semesters den Bildungsstand der lernenden Person in einem Bildungsbericht fest. Sie oder er stützt sich dabei auf die Leistungen in der beruflichen Praxis und auf Rückmeldungen über die Leistungen in der Berufsfachschule und in den überbetrieblichen Kursen. Sie oder er bespricht den Bildungsbericht mit der lernenden Person.

² Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner und die lernende Person vereinbaren wenn nötig Massnahmen zum Erreichen der Bildungsziele und setzen dafür Fristen. Sie halten die getroffenen Entscheide und vereinbarten Massnahmen schriftlich fest.

³ Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner überprüft die Wirkung der vereinbarten Massnahmen nach der gesetzten Frist und hält den Befund im nächsten Bildungsbericht fest.

⁴ Werden trotz der vereinbarten Massnahmen die Ziele nicht erreicht oder ist der Ausbildungserfolg gefährdet, so teilt die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner dies den Vertragsparteien und der kantonalen Behörde schriftlich mit.

Art. 14 Leistungsdokumentation in der Berufsfachschule

Die Berufsfachschule dokumentiert die Leistungen der lernenden Person in den unterrichteten Handlungskompetenzbereichen und in der Allgemeinbildung und stellt ihr am Ende jedes Semesters ein Zeugnis aus.

Art. 15 Leistungsdokumentation in den überbetrieblichen Kursen

¹ Die Anbieter der überbetrieblichen Kurse halten die Leistungen der lernenden Person in Form je eines Kompetenznachweises für die Kurse 1, 5, 6 und 7 fest.

² Die Kompetenznachweise werden in Noten ausgedrückt. Diese fliessen in die Berechnung der Erfahrungsnote ein.

8. Abschnitt: Qualifikationsverfahren

Art. 16 Zulassung

Zu den Qualifikationsverfahren wird zugelassen, wer die berufliche Grundbildung absolviert hat:

- a. nach den Bestimmungen dieser Verordnung;
- b. in einer vom Kanton dafür anerkannten Bildungsinstitution; oder
- c. ausserhalb eines geregelten Bildungsgangs, sofern die betreffende Person die folgenden Voraussetzungen erfüllt:
 1. Sie hat die nach Artikel 32 BBV erforderliche Erfahrung erworben.
 2. Sie hat von dieser beruflichen Erfahrung mindestens drei Jahre Erfahrung im Bereich der Fachfrau und des Fachmanns Kundendialog EFZ erworben.
 3. Sie macht glaubhaft, den Anforderungen des Qualifikationsverfahrens gewachsen zu sein.

Art. 17 Gegenstand

In den Qualifikationsverfahren ist nachzuweisen, dass die Handlungskompetenzen nach Artikel 4 erworben wurden.

Art. 18 Umfang und Durchführung des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfung

¹ Im Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung werden die Handlungskompetenzen in den nachstehenden Qualifikationsbereichen wie folgt geprüft:

- a. praktische Arbeit, als vorgegebene praktische Arbeit (VPA) im Umfang von 4 Stunden; dafür gilt Folgendes:
 1. Dieser Qualifikationsbereich wird gegen Ende der beruflichen Grundbildung geprüft.
 2. Die lernende Person muss zeigen, dass sie fähig ist, die geforderten Tätigkeiten fachlich korrekt sowie bedarfs- und situationsgerecht auszuführen.
 3. Die Lerndokumentation und die Unterlagen der überbetrieblichen Kurse dürfen als Hilfsmittel verwendet werden.
 4. Der Qualifikationsbereich umfasst die folgenden Handlungskompetenzbereiche mit den nachstehenden Gewichtungen:

Position	Handlungskompetenzbereiche	Gewichtung
1	Vorbereiten auf Kundendialoge Führen von Kundendialogen	50 %
2	Gestalten von Kundenbeziehungen	25 %
3	Optimieren von Kundendialogen	25 %

- b. Berufskennntnisse, im Umfang von 2 Stunden; dafür gilt Folgendes:
1. Dieser Qualifikationsbereich wird gegen Ende der beruflichen Grundbildung geprüft.
 2. Der Qualifikationsbereich wird schriftlich geprüft und umfasst die folgenden Handlungskompetenzbereiche mit den nachstehenden Gewichtungen:

Position	Handlungskompetenzbereiche	Gewichtung
1	Führen von Kundendialogen	40 %
2	Gestalten von Kundenbeziehungen	30 %
3	Optimieren von Kundendialogen	30 %

- c. Allgemeinbildung: Der Qualifikationsbereich richtet sich nach der Verordnung des SBFI vom 27. April 2006⁵ über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung.

² In jedem Qualifikationsbereich beurteilen mindestens zwei Prüfungsexpertinnen oder -experten die Leistungen.

Art. 19 Bestehen, Notenberechnung, Notengewichtung

¹ Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:

- a. der Qualifikationsbereich «praktische Arbeit» mindestens mit der Note 4 bewertet wird; und
- b. die Gesamtnote mindestens 4 beträgt.

² Die Gesamtnote ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel aus der Summe der gewichteten Noten der einzelnen Qualifikationsbereiche der Abschlussprüfung und der gewichteten Erfahrungsnote; dabei gilt folgende Gewichtung:

- a. praktische Arbeit: 40 %;
- b. Berufskennntnisse: 20 %;
- c. Allgemeinbildung: 20 %;
- d. Erfahrungsnote: 20 %.

³ Die Erfahrungsnote ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel aus der Summe der folgenden Noten mit nachstehender Gewichtung:

⁵ SR 412.101.241

- a. Note für den Unterricht in den Berufskennntnissen: 70 %;
- b. Note für die überbetrieblichen Kurse: 30 %.

⁴ Die Note für den Unterricht in den Berufskennntnissen ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der sechs Semesterzeugnisnoten.

⁵ Die Note für die überbetrieblichen Kurse ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der vier benoteten Kompetenznachweise.

⁶ Erfolgte die Zulassung zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung gestützt auf Artikel 16 Buchstabe c in Verbindung mit Artikel 32 BBV, so entfällt die Erfahrungsnote; in diesem Fall werden für die Berechnung der Gesamtnote die einzelnen Noten wie folgt gewichtet:

- a. praktische Arbeit: 50 %;
- b. Berufskennntnisse: 30 %;
- c. Allgemeinbildung: 20 %.

Art. 20 Wiederholung

¹ Die Wiederholung des Qualifikationsverfahrens richtet sich nach Artikel 33 BBV.

² Muss ein Qualifikationsbereich wiederholt werden, so ist er in seiner Gesamtheit zu wiederholen.

³ Wird die Abschlussprüfung ohne erneuten Besuch des Unterrichts in den Berufskennntnissen wiederholt, so wird die bisherige Note beibehalten. Wird der Unterricht in den Berufskennntnissen während mindestens zwei Semestern wiederholt, so zählen für die Berechnung der Erfahrungsnote nur die neuen Noten.

⁴ Wird die Abschlussprüfung ohne erneuten Besuch von überbetrieblichen Kursen wiederholt, so wird die bisherige Note beibehalten. Werden die letzten drei bewerteten überbetrieblichen Kurse wiederholt, so zählen für die Berechnung der Erfahrungsnote nur die neuen Noten.

9. Abschnitt: Ausweise und Titel

Art. 21

¹ Wer ein Qualifikationsverfahren erfolgreich durchlaufen hat, erhält das eidgenössische Fähigkeitszeugnis.

² Das Fähigkeitszeugnis berechtigt, den gesetzlich geschützten Titel «Fachfrau Kundendialog EFZ» oder «Fachmann Kundendialog EFZ» zu führen.

³ Ist das Fähigkeitszeugnis mittels Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung erworben worden, so werden im Notenausweis aufgeführt:

- a. die Gesamtnote;

- b. die Noten jedes Qualifikationsbereichs der Abschlussprüfung sowie, unter dem Vorbehalt von Artikel 19 Absatz. 6, die Erfahrungsnote.

10. Abschnitt: Qualitätsentwicklung und Organisation

Art. 22 Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität für Fachfrau und Fachmann Kundendialog EFZ

¹ Die Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität für Fachfrau und Fachmann Kundendialog EFZ setzt sich zusammen aus:

- a. vier bis sieben Vertreterinnen oder Vertretern des Verbands AURIS;
- b. einer Vertreterin oder einem Vertreter der Gewerkschaft Medien und Kommunikation Syndicom;
- c. zwei Vertreterinnen oder Vertretern der Berufsfachschulen;
- d. je mindestens einer Vertreterin oder einem Vertreter des Bundes und der Kantone.

² Für die Zusammensetzung gilt überdies:

- a. Eine paritätische Vertretung beider Geschlechter ist anzustreben.
- b. Die Sprachregionen müssen angemessen vertreten sein.

³ Die Kommission konstituiert sich selbst.

⁴ Sie hat insbesondere folgende Aufgaben:

- a. Sie überprüft diese Verordnung und den Bildungsplan mindestens alle fünf Jahre auf wirtschaftliche, technologische, ökologische und didaktische Entwicklungen; dabei berücksichtigt sie allfällige neue organisatorische Aspekte der beruflichen Grundbildung.
- b. Beobachtet sie Entwicklungen, die eine Änderung dieser Verordnung erfordern, so ersucht sie die zuständige Organisation der Arbeitswelt, dem SBFI die entsprechende Änderung zu beantragen.
- c. Beobachtet sie Entwicklungen, die eine Anpassung des Bildungsplans erfordern, so stellt sie der zuständigen Organisation der Arbeitswelt Antrag auf Anpassung des Bildungsplans.
- d. Sie nimmt Stellung zu den Instrumenten zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung von deren Qualität, insbesondere zu den Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung.

Art. 23 Trägerschaft und Organisation der überbetrieblichen Kurse

¹ Trägerin für die überbetrieblichen Kurse ist der Verband AURIS.

² Die Kantone können die Durchführung der überbetrieblichen Kurse unter Mitwirkung der zuständigen Organisationen der Arbeitswelt einer anderen Trägerschaft übertragen, namentlich wenn die Qualität oder die Durchführung der überbetrieblichen Kurse nicht mehr gewährleistet ist.

³ Sie regeln mit der Trägerschaft die Organisation und die Durchführung der überbetrieblichen Kurse.

⁴ Die zuständigen Behörden der Kantone haben jederzeit Zutritt zu den Kursen.

11. Abschnitt: Schlussbestimmungen

Art. 24 Aufhebung eines anderen Erlasses

Die Verordnung des SBFI vom 1. Juli 2010⁶ über die berufliche Grundbildung Fachfrau Kundendialog/Fachmann Kundendialog mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) wird aufgehoben.

Art. 25 Übergangsbestimmungen und erstmalige Anwendung einzelner Bestimmungen

¹ Die Bestimmungen über Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel (Art. 16–21) kommen ab dem 1. Januar 2029 zur Anwendung.

² Lernende, die ihre Ausbildung als Fachfrau oder Fachmann Kundendialog EFZ vor dem Inkrafttreten dieser Verordnung begonnen haben, schliessen sie nach bisherigem Recht ab, sofern der Abschluss vor dem 31. Dezember 2030 erfolgt.

³ Lernende, die nach dem Inkrafttreten dieser Verordnung eine verkürzte Ausbildung beginnen, die vor der erstmaligen Anwendung der Bestimmungen über Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel (Abs. 1) endet, absolvieren sie nach bisherigem Recht und schliessen sie nach bisherigem Recht ab, sofern der Abschluss vor dem 31. Dezember 2030 erfolgt.

⁴ Kandidierende, die das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung für Fachfrau oder Fachmann Kundendialog EFZ gemäss bisherigem Recht absolviert haben und dieses bis zum 31. Dezember 2030 wiederholen, werden nach bisherigem Recht beurteilt. Auf ihren schriftlichen Antrag hin werden sie nach neuem Recht beurteilt.

Art. 26 Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. Januar 2026 in Kraft.

[Datum]

Staatssekretariat für Bildung, Forschung
und Innovation:

⁶ AS 2010 3823; 2020 3743.

Martina Hirayama
Staatssekretärin

ANHÖRUNG