

Eckwerte zur

Anhörung über die Verordnung der beruflichen Grundbildung für Fachfrau Kundendialog EFZ / Fachmann Kundendialog EFZ und Bildungsplan

Frist: 28.02.2025

Berufsnummer: 76502	Geschützter Titel: Fachfrau Kundendialog EFZ / Fachmann Kundendialog EFZ	
Lehrdauer:	Neu: <input type="checkbox"/> 2 Jahre <input checked="" type="checkbox"/> 3 Jahre <input type="checkbox"/> 4 Jahre	Bisher: <input type="checkbox"/> 2 Jahre <input checked="" type="checkbox"/> 3 Jahre <input type="checkbox"/> 4 Jahre
Aufzuhebende/r Beruf/e:	Berufsnummer: 76501	Beruf: Fachfrau Kundendialog EFZ/ Fachmann Kundendialog EFZ
Statistik Lehrverhältnisse:	Jahr: 2023	Gesamtbestand: 305

Berufsbild

<p>a. Fachfrauen und Fachmänner Kundendialog EFZ sind die erste Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden im Kundenservicecenter und bearbeiten Kundenanliegen, Bestellungen und Reklamationen; sie binden bestehende Kundinnen und Kunden und gewinnen neue dazu.</p> <p>b. Sie informieren und beraten Kundinnen und Kunden zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Auftraggeber, preisen Marktleistungen an und bewirken aktiv Verkäufe oder Zusatzverkäufe.</p> <p>c. Sie führen Umfragen bei Kundinnen und Kunden durch und werten die Umfrageergebnisse aus.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>		
EBA:	<input type="checkbox"/> Ja / <input checked="" type="checkbox"/> Nein	Wenn nein: <input type="checkbox"/> wurde abgeklärt / <input checked="" type="checkbox"/> kein Bedarf / <input type="checkbox"/> später
Bemerkungen:		

Trägerschaft/en

• AURIS

Bildung in beruflicher Praxis

Im Durchschnitt über die ganze Dauer der beruflichen Grundbildung:	3 Tage pro Woche im 1. Lehrjahr 4 Tage pro Woche im 2.-3. Lehrjahr
--	---

Schulische Bildung

Lektionenzahlen:	Neu: 1280	Bisher: 1260
Berufskennntnisse:	760	760
ABU:	360	360
Sport:	<u>160</u>	<u>140</u>
Total:	<u>1280</u>	<u>1260</u>
Regelmodell:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Degressives Modell:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bemerkungen: Im Unterrichtsbereich Berufskennntnisse erfolgt der Aufbau der durch das Berufsbild vorgegebenen Sprachkompetenz in einer weiteren Landsprache oder in Englisch im Rahmen von 160 Lektionen über alle Lehrjahre .		

Überbetriebliche Kurse

Anzahl Tage:	Neu: 16	Bisher: 23
Bemerkungen: Die üK wurden inhaltlich gestrafft und mit dem Unterricht an der Berufsfachschule abgestimmt. Diese Abspeckung hat zu einer Reduktion der üK-Tage geführt.		

Qualifikationsverfahren

Qualifikationsbereiche:	Neu:	Bisher:
Teilprüfung:	<input type="checkbox"/> Ja / <input checked="" type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja / <input checked="" type="checkbox"/> Nein
Praktische Arbeit:	4 Stunden <input type="checkbox"/> IPA / <input checked="" type="checkbox"/> VPA	4-6 Stunden <input type="checkbox"/> IPA / <input checked="" type="checkbox"/> VPA
Berufskennntnisse:	2 Stunden <input type="checkbox"/> mündl. / <input checked="" type="checkbox"/> schriftl.	3 Stunden <input checked="" type="checkbox"/> mündl. / <input checked="" type="checkbox"/> schriftl.
Bemerkungen:		

Erfahrungsnote

	Neu:	Bisher:
Berufliche Praxis:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufskennntnisse:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ueberbetriebliche Kurse:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bemerkungen: Nur 4 üK werden bewertet und sind QV-relevant.		

Sonstige Bemerkungen

Die Umsetzung der BM1 ist bei der vorgeschlagenen Lektionentafel eine Herausforderung. Die SBBK wird anlässlich der Phase der Anhörung die Machbarkeit der BM 1 prüfen und ein entsprechendes Konzept vorschlagen, ev. unter Beizug der Eckwerte zur Flexibilisierung des lehrbegleitenden Berufsmaturitätsunterrichtes (s. Teilprojekt 1: Flexibilisierung des lehrbegleitenden Berufsmaturitätsunterrichtes – Rubrik «Sechs Eckwerte» unter dem Link www.sbf.admin.ch > Bildung > Maturität > Berufsmaturität > Projekte zur Berufsmaturität.

Kontaktperson SBF

Nicoletta Gullin, Tel. 058 462 97 80, E-Mail: nicoletta.gullinhalter@sbfi.admin.ch
--