
SACHLICHE UND ZEITLICHE GLIEDERUNG DER BERUFSAUSBILDUNG

Kaufmann für Dialogmarketing/
Kauffrau für Dialogmarketing

vom 23. Mai 2006

Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsbetrieb:

Verantwortliche/r
Ausbilder/in:

Auszubildende/r:

Ausbildungsberuf: **Kaufmann für Dialogmarketing/
Kauffrau für Dialogmarketing**

Die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der **Ausbildungsverordnung vom 23. Mai 2006** ist auf den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Gesellenprüfung des/der Auszubildenden ist in den einzelnen zeitlichen Richtwerten enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Auszubildende/r:
Unterschrift

Gesetzliche/r Vertreter/in
des/der Auszubildenden:
Unterschrift

.....
Datum

.....
Firmenstempel/Unterschrift

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1	2	3	4
2	Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 2)	a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen b) Leistungen der Dialogmarketing-Branche unterscheiden c) das Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes darstellen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 4 Nr. 3)	a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen b) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen c) mit internen und externen Partnern kooperieren, Besprechungen planen, vorbereiten und durchführen d) Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen e) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen f) den eigenen Arbeitsplatz gestalten, ergonomische Regeln bei der Arbeit sowie Schutzvorschriften für Bildschirmarbeitsplätze und Empfehlungen, insbesondere der Berufsgenossenschaften, für Arbeitsplätze in Call-Centern beachten g) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung im eigenen Arbeitsbereich vorschlagen h) Aufgaben im Team bearbeiten i) neue Mitarbeiter bei der Einarbeitung unterstützen j) Konflikte vermeiden und zur Konfliktlösung beitragen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen (§ 4 Nr. 4)	a) dialogorientierte Organisationseinheiten in die Wertschöpfungskette einordnen b) bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen ergreifen c) Arbeitsabläufe an veränderte Anforderungen anpassen d) Prozessablauf analysieren, bewerten und bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vorschlagen e) Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen f) qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Dialogprozesse (§ 4 Nr. 5)		
5.1	Sprachliche und schriftliche Kommunikation (§ 4 Nr. 5.1)	a) Texte zielgerichtet und den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren, gliedern und gestalten b) rhetorische Mittel einsetzen c) Sprachverhalten und Kundentyp bei der Gesprächsführung berücksichtigen d) Gesprächsführungstechniken situationsgerecht einsetzen e) Gespräche auch in einer Fremdsprache annehmen und weiterleiten f) Inbound- und Outbound-Gespräche führen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1	2	3	4
		g) Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen h) Maßnahmen des Stressmanagements anwenden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.2	Kundenbetreuung (§ 4 Nr. 5.2)	a) Kundenwünsche analysieren und bearbeiten b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen c) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.3	Kundenbindung (§ 4 Nr. 5.3)	a) produkt- oder dienstleistungsbezogene Beratungen durchführen b) Zufriedenheitsbefragungen durchführen c) Haltegespräche nach Kündigungen durchführen d) Lieferungs- und Zahlungstermine disponieren, Bonität des Kunden überprüfen e) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten, Beschwerdemanagement als Instrument zur Kundenbindung nutzen f) Instrumente der Kundenbindung anwenden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.4	Kundengewinnung (§ 4 Nr. 5.4)	a) neue Kunden akquirieren b) Bedarf des Kunden ermitteln c) Produkte oder Dienstleistungen verkaufen, Verträge im Namen des Auftraggebers abschließen, Rechtsvorschriften beachten d) andere und höherwertige Produkte oder Dienstleistungen anbieten	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 4 Nr. 6)		
6.1	Software, Netze und Dienste (§ 4 Nr. 6.1)	a) Kommunikationsanlagen nutzen b) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden c) Informationsnetze und -dienste nutzen d) branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungsfähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheiden e) fremdsprachige Informationsquellen nutzen f) Kommunikationstarife und -kosten vergleichen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.2	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Nr. 6.2)	a) Aufbau einer relationalen Datenbank erläutern b) Datenbanken nutzen c) Daten eingeben, pflegen und sichern d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen, rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden e) Notwendigkeit des Schutzes vor schadenstiftenden Programmen erläutern, Schutzmaßnahmen ergreifen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1	2	3	4
7	Projekte (§ 4 Nr. 7)		
7.1	Projektvorbereitung (§ 4 Nr. 7.1)	a) Projektpläne aus Projektzielen ableiten b) Teilaufgaben entwickeln c) Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzen d) Gesprächsleitfäden für Projekte erarbeiten	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7.2	Projektdurchführung (§ 4 Nr. 7.2)	a) Ablaufpläne umsetzen b) Projektaufgaben mit Beteiligten koordinieren c) betriebsbedingte Abweichungen im Projektablauf melden, an der Entwicklung von Lösungsalternativen mitwirken d) Projektabläufe an veränderte Anforderungen von Auftraggebern anpassen e) Arbeitszeitkonten führen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7.3	Projektcontrolling (§ 4 Nr. 7.3)	a) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren b) Kennzahlen von Projekten erfassen, für die Auftragsabrechnung aufbereiten und weiterleiten c) Projektstatistiken erstellen d) Kosten ermitteln und erfassen e) an der Erstellung des Abschlussberichtes mitwirken	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8	Personal (§ 4 Nr. 8)	a) an der Personalplanung und Teambildung mitwirken b) bei Maßnahmen der Personalbeschaffung mitwirken, Bewerbervorauswahl durchführen c) neue Mitarbeiter einführen d) Personaleinsatz auftragsorientiert planen, dabei insbesondere arbeitszeitrechtliche Vorschriften und Mitarbeiterbedürfnisse berücksichtigen, Schichtpläne erstellen e) Motivationsinstrumente einsetzen, Vorschläge zu Konzepten für Anreizmodelle entwickeln f) Vorschläge für Schulungs- und Fortbildungskonzepte entwickeln, Mitarbeiter-schulungen organisieren, Mitarbeiter-Briefing durchführen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Nr. 9)		
9.1	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Nr. 9.1)	a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen b) Kosten überwachen c) Leistungen kalkulieren d) Kosten und Erlöse erbrachter Leistungen errechnen und bewerten e) Leistungsabrechnungen erstellen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1	2	3	4
9.2	Controlling (§ 4 Nr. 9.2)	a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden, dabei branchenspezifische Kennzahlen ermitteln und aufbereiten b) Statistiken auswerten, Entscheidungen vorbereiten, Berichte erstellen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10	Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung (§ 4 Nr. 10)	a) qualitätssichernde Maßnahmen organisieren, durchführen und auswerten sowie für den Auftraggeber dokumentieren b) Projektabläufe überwachen und mit Mitarbeitern sowie Auftraggebern rückkoppeln, Beschwerden berücksichtigen, Projektabläufe optimieren, Schlussfolgerungen für neue Projekte ziehen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11	Vertrieb und Marketing (§ 4 Nr. 11)		
11.1	Angebotserstellung und Verkauf (§ 4 Nr. 11.1)	a) Dialogmarketing-Markt beobachten, Informationen auswerten und nutzen b) Dienstleistungen und Konditionen von Wettbewerbern vergleichen c) Vorschläge zur Ausgestaltung und Verbesserung des Dienstleistungsangebotes entwickeln d) Auftraggeberwünsche ermitteln e) Angebote erstellen f) Verträge anbahnen und Vertragsabschlüsse vorbereiten g) rechtliche Vorschriften beachten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11.2	Vermarktung von Dienstleistungen (§ 4 Nr. 11.2)	a) über Dienstleistungen informieren, Dienstleistungen anbieten und präsentieren, auch in einer Fremdsprache b) Projektkonzepte erarbeiten c) Verkaufsargumente für Dienstleistungsangebote entwickeln d) Auftraggeber-Briefing beachten e) bei der Planung verkaufsfördernder Maßnahmen mitwirken, verkaufsfördernde Maßnahmen umsetzen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Am Ende eines jeden Ausbildungsabschnittes soll der/die Ausbilder/in zusammen mit dem/der Auszubildenden alle Positionen der Liste durchgehen. Positionen, die dem/der Auszubildenden gründlich **erklärt** worden sind und die er/sie – wo es sich um Tätigkeiten handelt – aufgrund dieser Unterweisung **geübt** hat, erhalten in den dafür vorgesehenen kleinen Kästchen der entsprechenden Spalte **ein Kreuz**.

Danach bestätigen **Ausbilder/in** und **Auszubildende/r** durch ihr Handzeichen, dass die angekreuzten Positionen tatsächlich vermittelt worden sind.

Angekreuzte Positionen vermittelt:

Ausbilder/in:

Auszubildende/r:

Anlage 2

(zu § 5)

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing
– Zeitliche Gliederung –

Erstes Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

- 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur,
- 1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften, Lernziele a bis d,
- 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- 1.4 Umweltschutz,
- 2 Dienstleistungsangebot,
- 5.1 Sprachliche und schriftliche Kommunikation,
- 6.1 Software, Netze und Dienste, Lernziele a und b,

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

- 3. Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit, Lernziele e und f,
- 5.2 Kundenbetreuung,
- 6.1 Software, Netze und Dienste, Lernziel c,
- 6.2 Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit, Lernziele b und c,

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

- 3. Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit, Lernziele a und b,
- 5.3 Kundenbindung,
- 6.2 Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit, Lernziele d und e,

zu vermitteln.

Zweites Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

5.4 Kundengewinnung,

6.1 Software, Netze und Dienste, Lernziele d bis f,

6.2 Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit, Lernziel a,

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften, Lernziele e und f,

3. Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit, Lernziele g bis j,

4. Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

8. Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit, Lernziele c und d,

7.1 Projektvorbereitung,

7.2 Projektdurchführung,

7.3 Projektcontrolling,

9.1 Kosten- und Leistungsrechnung, Lernziel a,

zu vermitteln.

Drittes Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition

8. Personal

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

9.1 Kosten- und Leistungsrechnung, Lernziele b bis e,

9.2 Controlling,

10 Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition

4. Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen, Lernziel d,

zu vertiefen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

11.1 Angebotserstellung und Verkauf,

11.2 Vermarktung von Dienstleistungen

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition

5.4 Kundengewinnung, Lernziel c,

zu vertiefen.

Am Ende eines jeden Ausbildungsabschnittes soll der/die Ausbilder/in zusammen mit dem/der Auszubildenden alle Positionen der Liste durchgehen. Positionen, die dem/der Auszubildenden gründlich **erklärt** worden sind und die er/sie – wo es sich um Tätigkeiten handelt – aufgrund dieser Unterweisung **geübt** hat, erhalten in den dafür vorgesehenen kleinen Kästchen der entsprechenden Spalte **ein Kreuz**.

Danach bestätigen **Ausbilder/in** und **Auszubildende/r** durch ihr Handzeichen, dass die angekreuzten Positionen tatsächlich vermittelt worden sind.

Angekreuzte Positionen vermittelt:

Ausbilder/in:

Auszubildende/r:

wbv Publikation
ein Geschäftsbereich der wbv Media GmbH & Co. KG
Gesamtherstellung: wbv Media GmbH & Co. KG, Bielefeld
Telefon: 05 21/9 11 01-15 · Fax: 05 21/9 11 01-19
E-Mail: service@wbv.de
Website: wbv.de/berufenet