

Verordnung  
über die  
Berufsausbildung

Servicefachkraft  
für Dialogmarketing

vom 23. Mai 2006

**nebst Rahmenlehrplan**

Bestell-Nr. 61.02.1318

Verordnung über die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing vom 23. Mai 2006 (BGBl. I S. 1238 vom 31. Mai 2006) nebst Rahmenlehrplan (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 8. März 2006)

## Inhalt

	Seite
§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes .....	3
§ 2 Ausbildungsdauer .....	3
§ 3 Zielsetzung der Berufsausbildung .....	3
§ 4 Ausbildungsberufsbild .....	3
§ 5 Ausbildungsrahmenplan .....	4
§ 6 Ausbildungsplan .....	4
§ 7 Schriftlicher Ausbildungsnachweis .....	4
§ 8 Zwischenprüfung .....	4
§ 9 Abschlussprüfung .....	5
§ 10 Inkrafttreten .....	7
<b>Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing – Sachliche Gliederung – Anlage 1 (zu § 5) .....</b>	8
<b>Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing – Zeitliche Gliederung – Anlage 2 (zu § 5) .....</b>	12
<b>Rahmenlehrplan .....</b>	14



W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG  
Postfach 10 06 33 · 33506 Bielefeld

Tel.: 05 21 / 9 11 01-15 · Fax: 05 21 / 9 11 01-19

E-Mail: [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de)

[www.wbv.de/www.berufe.net](http://www.wbv.de/www.berufe.net)

# **Verordnung über die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing**

Vom 23. Mai 2006

(abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 1238 vom 31. Mai 2006)

Auf Grund des § 4 Abs. 1 in Verbindung mit § 5 des Berufsbildungsgesetzes vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931) und mit § 1 des Zuständigkeitsanpassungsgesetzes vom 16. August 2002 (BGBl. I S. 3165) sowie dem Organisationserlass vom 22. November 2005 (BGBl. I S. 3197) verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

## **§ 1**

### **Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes**

Der Ausbildungsberuf Servicefachkraft für Dialogmarketing wird staatlich anerkannt.

## **§ 2**

### **Ausbildungsdauer**

Die Ausbildung dauert zwei Jahre.

## **§ 3**

### **Zielsetzung der Berufsausbildung**

Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 8 und 9 nachzuweisen.

## **§ 4**

### **Ausbildungsberufsbild**

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Der Ausbildungsbetrieb:
  - 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur,
  - 1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften,
  - 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
  - 1.4 Umweltschutz;
2. Dienstleistungsangebot;

3. Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit;
4. Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen;
5. Dialogprozesse:
  - 5.1 Sprachliche und schriftliche Kommunikation,
  - 5.2 Kundenbetreuung,
  - 5.3 Kundenbindung,
  - 5.4 Kundengewinnung;
6. Informations- und Kommunikationssysteme:
  - 6.1 Software, Netze und Dienste,
  - 6.2 Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit;
7. Projekte:
  - 7.1 Projektvorbereitung,
  - 7.2 Projektdurchführung,
  - 7.3 Projektcontrolling.

## § 5

### **Ausbildungsrahmenplan**

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach § 4 sollen nach den in den Anlagen 1 und 2 enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

## § 6

### **Ausbildungsplan**

Die Ausbildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplanes für die Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

## § 7

### **Schriftlicher Ausbildungsnachweis**

Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, den schriftlichen Ausbildungsnachweis während der Ausbildungszeit zu führen. Die Ausbildenden haben den schriftlichen Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

## § 8

### **Zwischenprüfung**

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen 1 und 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich in höchstens 120 Minuten durchzuführen. Der Prüfling soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus folgenden Gebieten bearbeiten:

1. Leistungsangebote im Dialogmarketing,
2. Kommunikationsprozesse,
3. Arbeits- und Aufgabengestaltung,
4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

## § 9

### **Abschlussprüfung**

(1) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 1 aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Dienstleistungsangebot und Kommunikation,
2. Projektabwicklung im Dialogmarketing,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
4. Kundengespräch.

Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen nach den Nummern 1 bis 3 schriftlich und im Prüfungsbereich nach der Nummer 4 mündlich durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Dienstleistungsangebot und Kommunikation:

In höchstens 120 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Leistungen im Dialogmarketing,
- b) Kernprozesse im Dialogmarketing

bearbeiten und dabei zeigen, dass er seine Arbeit planen und organisieren, Aufträge prozessorientiert unter Berücksichtigung von Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit bearbeiten, qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen, Instrumente und Kommunikationstechniken zur Kundenbetreuung, Kundenbindung und Kundengewinnung einsetzen sowie dabei rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen kann;

2. im Prüfungsbereich Projektabwicklung im Dialogmarketing:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Projektorganisation,
- b) Dialogsysteme

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Projekte vorbereiten, Projektpläne und -ziele qualitätsgerecht umsetzen, Kennzahlen von Projekten aufbereiten und auswerten, Informations- und Kommunikationstechniken sowie Datenbanken einsetzen und dabei Datenschutz und Datensicherheit berücksichtigen kann;

3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann;

4. im Prüfungsbereich Kundengespräch:

Der Prüfling soll je ein Inbound- und ein Outboundgespräch führen, die sich jeweils auf das gleiche Produkt oder die gleiche Dienstleistung beziehen sollen. Dabei soll er zeigen, dass er Kunden beraten, Kunden gewinnen, Gespräche mit Kunden systematisch und situationsbezogen führen, zielorientiert kommunizieren und Gesprächsführungstechniken einsetzen sowie Daten aus dem Gesprächsverlauf erfassen kann. Grundlage beider Gespräche ist die Beschreibung eines Produkts oder einer Dienstleistung. Der Prüfling bestimmt entweder das Gebiet Produkte oder das Gebiet Dienstleistungen. Aus diesem Gebiet werden dem Prüfling zwei Beschreibungen vorgelegt. Hieraus wählt er eine aus. Nach der Auswahl ist dem Prüfling eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten zu gewähren. Die Kundengespräche sollen die Dauer von insgesamt 20 Minuten nicht überschreiten.

(4) Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen schriftlichen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(5) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses sind die Prüfungsbereiche wie folgt zu gewichten:

1. Dienstleistungsangebot und Kommunikation	30 Prozent,
2. Projektabwicklung im Dialogmarketing	20 Prozent,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde	10 Prozent,
4. Kundengespräch	40 Prozent.

(6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis, im Prüfungsbereich Kundengespräch und in mindestens zwei der in Absatz 2 Nr. 1 bis 3 genannten Prüfungsbereiche jeweils mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 10  
**Inkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am 1. August 2006 in Kraft.

Berlin, den 23. Mai 2006

**Der Bundesminister  
für Wirtschaft und Technologie**

In Vertretung

Georg Wilhelm Adamowitsch

**Anlage 1**  
(zu § 5)

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 4 Nr. 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur (§ 4 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes und seine Stellung am Markt beschreiben</li> <li>b) Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern</li> <li>c) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben</li> </ul>
1.2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften (§ 4 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</li> <li>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben</li> <li>d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</li> <li>e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages darstellen</li> <li>f) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</li> </ul>
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
1.4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> </ul>



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>
2	Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen</li> <li>b) Leistungen der Dialogmarketing-Branche unterscheiden</li> <li>c) das Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> </ul>
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 4 Nr. 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen</li> <li>b) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen</li> <li>c) mit internen und externen Partnern kooperieren, Besprechungen planen, vorbereiten und durchführen</li> <li>d) Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen</li> <li>e) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen</li> <li>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</li> <li>g) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung im eigenen Arbeitsbereich vorschlagen</li> <li>h) Aufgaben im Team bearbeiten</li> <li>i) neue Mitarbeiter bei der Einarbeitung unterstützen</li> <li>j) Konflikte vermeiden und zur Konfliktlösung beitragen</li> </ul>
4	Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen (§ 4 Nr. 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) dialogorientierte Organisationseinheiten in die Wertschöpfungskette einordnen</li> <li>b) bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen ergreifen</li> <li>c) Arbeitsabläufe an veränderte Anforderungen anpassen</li> <li>d) Prozessablauf analysieren, bewerten und bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vorschlagen</li> <li>e) Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen</li> <li>f) qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen</li> </ul>
5	Dialogprozesse (§ 4 Nr. 5)	
5.1	Sprachliche und schriftliche Kommunikation (§ 4 Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Texte zielgerichtet und den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren, gliedern und gestalten</li> <li>b) rhetorische Mittel einsetzen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Sprachverhalten und Kundentyp bei der Gesprächsführung berücksichtigen</li> <li>d) Gesprächsführungstechniken situationsgerecht einsetzen</li> <li>e) Gespräche auch in einer Fremdsprache annehmen und weiterleiten</li> <li>f) Inbound- und Outbound-Gespräche führen</li> <li>g) Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen</li> <li>h) Maßnahmen des Stressmanagements anwenden</li> </ul>
5.2	Kundenbetreuung (§ 4 Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundenwünsche analysieren und bearbeiten</li> <li>b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen</li> <li>c) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen</li> </ul>
5.3	Kundenbindung (§ 4 Nr. 5.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) produkt- oder dienstleistungsbezogene Beratungen durchführen</li> <li>b) Zufriedenheitsbefragungen durchführen</li> <li>c) Haltegespräche nach Kündigungen durchführen</li> <li>d) Lieferungs- und Zahlungstermine disponieren, Bonität des Kunden überprüfen</li> <li>e) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten, Beschwerdemanagement als Instrument zur Kundenbindung nutzen</li> <li>f) Instrumente der Kundenbindung anwenden</li> </ul>
5.4	Kundengewinnung (§ 4 Nr. 5.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) neue Kunden akquirieren</li> <li>b) Bedarf des Kunden ermitteln</li> <li>c) Produkte oder Dienstleistungen verkaufen, Verträge im Namen des Auftraggebers abschließen, Rechtsvorschriften beachten</li> <li>d) andere und höherwertige Produkte oder Dienstleistungen anbieten</li> </ul>
6	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 4 Nr. 6)	
6.1	Software, Netze und Dienste (§ 4 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kommunikationsanlagen nutzen</li> <li>b) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden</li> <li>c) Informationsnetze und -dienste nutzen</li> <li>d) branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungsfähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheiden</li> <li>e) fremdsprachige Informationsquellen nutzen</li> <li>f) Kommunikationstarife und -kosten vergleichen</li> </ul>
6.2	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aufbau einer relationalen Datenbank erläutern</li> <li>b) Datenbanken nutzen</li> <li>c) Daten eingeben, pflegen und sichern</li> <li>d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen, rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden</li> <li>e) Notwendigkeit des Schutzes vor schadenstiftenden Programmen erläutern, Schutzmaßnahmen ergreifen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
7	Projekte (§ 4 Nr. 7)	
7.1	Projektvorbereitung (§ 4 Nr. 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Projektpläne aus Projektzielen ableiten</li> <li>b) Teilaufgaben entwickeln</li> <li>c) Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzen</li> <li>d) Gesprächsleitfäden für Projekte erarbeiten</li> </ul>
7.2	Projektdurchführung (§ 4 Nr. 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ablaufpläne umsetzen</li> <li>b) Projektaufgaben mit Beteiligten koordinieren</li> <li>c) betriebsbedingte Abweichungen im Projektablauf melden, an der Entwicklung von Lösungsalternativen mitwirken</li> <li>d) Projektabläufe an veränderte Anforderungen von Auftraggebern anpassen</li> <li>e) Arbeitszeitkonten führen</li> </ul>
7.3	Projektcontrolling (§ 4 Nr. 7.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren</li> <li>b) Kennzahlen von Projekten erfassen, für die Auftragsabrechnung aufbereiten und weiterleiten</li> <li>c) Projektstatistiken erstellen</li> <li>d) Kosten ermitteln und erfassen</li> <li>e) an der Erstellung des Abschlussberichtes mitwirken</li> <li>f) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen</li> </ul>

**Anlage 2**  
(zu § 5)

Ausbildungsrahmenplan  
für die Berufsausbildung zur Servicefachkraft 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

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

7.1 Projektvorbereitung,

7.2 Projektdurchführung,

7.3 Projektcontrolling

zu vermitteln.

# **Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Servicefachkraft für Dialogmarketing (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 8. März 2006)**

## **Teil I: Vorbemerkungen**

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie – in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern – der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Bei der Unterrichtsgestaltung sollen jedoch Unterrichtsmethoden, mit denen Handlungskompetenz unmittelbar gefördert wird, besonders berücksichtigt werden. Selbstständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung muss Teil des didaktisch-methodischen Gesamtkonzepts sein.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan erzielte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

## **Teil II: Bildungsauftrag der Berufsschule**

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für die Berufsschule geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Verordnung über die Berufsausbildung (Ausbildungsordnung) des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 15. März 1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- „eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln“.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden
- Einblicke in unterschiedliche Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit vermitteln, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen des berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie zum Beispiel:

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
  - friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität,
  - Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage sowie
  - Gewährleistung der Menschenrechte
- eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von **Handlungskompetenz** gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz und Sozialkompetenz.

**Fachkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

**Humankompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

**Sozialkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinander zu setzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Bestandteil sowohl von Fachkompetenz als auch von Humankompetenz als auch von Sozialkompetenz sind Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz.

**Methodenkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

**Kommunikative Kompetenz** meint die Bereitschaft und Befähigung, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

**Lernkompetenz** ist die Bereitschaft und Befähigung, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

### Teil III: Didaktische Grundsätze

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen für das Lernen in und aus der Arbeit geschaffen. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass das Ziel und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, gegebenenfalls korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, zum Beispiel der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schüler und Schülerinnen – auch benachteiligte oder besonders begabte – ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

#### **Teil IV: Berufsbezogene Vorbemerkungen**

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing und zur Servicefachkraft für Dialogmarketing ist mit den Verordnungen über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing (BGBl. I S. 1228) und zur Servicefachkraft für Dialogmarketing (BGBl. I S. 1238) abgestimmt.

Die Kaufleute für Dialogmarketing und Servicefachkräfte für Dialogmarketing sind in Call-Centern, in Service-Centern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen und in anderen dialogorientierten Organisationseinheiten tätig.

Die Zielformulierungen und Inhalte der Lernfelder des Rahmenlehrplans sind didaktisch-methodisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Zielformulierungen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang der zu vermittelnden Kompetenzen. Sie integrieren auch den Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikation und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung. Hierfür ist ein Gesamtumfang von mindestens 80 Unterrichtsstunden im Rahmenlehrplan berücksichtigt.

Die Anordnung der Lernfelder folgt der Idee der Teilung in zwei Ausbildungsberufe, wobei die Ausbildung der Servicefachkraft für Dialogmarketing im dritten Ausbildungsjahr zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing fortgeführt werden kann. In den Lernfeldern der ersten beiden Ausbildungsjahre werden allgemeine Grundlagen der Ausbildung, des Dialogmarketings und der Kundenkommunikation vermittelt. Die Lernfelder des dritten Ausbildungsjahres thematisieren weiter gehende betriebliche Handlungssituationen, die dem Ausbildungsprofil des Kaufmanns für Dialogmarketing/der Kauffrau für Dialogmarketing entsprechen.

Der Erwerb der im Rahmen des Bildungsauftrags geforderten Kompetenzen ist durch die Bearbeitung handlungsorientierter Aufgabenstellungen in allen Ausbildungsjahren für beide Berufe zu sichern.

Eine ganzheitliche Sichtweise auf komplexe Probleme und die Erarbeitung zukunftsverträglicher Lösungen ist daher als durchgängiges Unterrichtsprinzip zu berücksichtigen.

Die Vermittlung von fremdsprachlichen Qualifikationen gemäß den Ausbildungsordnungen zur Entwicklung entsprechender Kommunikationsfähigkeit ist mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert. Darüber hinaus können 80 Stunden berufsspezifische Fremdsprachenvermittlung als freiwillige Ergänzung der Länder angeboten werden.



Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz haben für die Servicefachkräfte und die Kaufleute für Dialogmarketing eine besondere Bedeutung; deshalb ist während der gesamten Berufsausbildung ein Problembewusstsein dafür zu entwickeln. Insbesondere sind

- Grundsätze und Maßnahmen zur Vermeidung von Gesundheitsschäden und zur Vorbeugung von Berufskrankheiten zu beachten,
- Notwendigkeiten und Möglichkeiten einer von humanen und ergonomischen Gesichtspunkten bestimmten Arbeits- und Arbeitsplatzgestaltung zu berücksichtigen.

#### Teil V: Lernfelder

<b>Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Servicefachkraft für Dialogmarketing</b>			
<b>Lernfelder</b>		<b>Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden</b>	
Nr.		1. Jahr	2. Jahr
1	Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten	60	
2	Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen	60	
3	Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren	80	
4	Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten	40	
5	Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden	80	
6	Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten		40
7	Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg bewerten		60
8	Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen		80
9	Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren		100
<b>Summen: insgesamt 600 Stunden</b>		<b>320</b>	<b>280</b>

**Lernfeld 1: Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten****1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden****Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb. Sie stellen den organisatorischen Aufbau und die für den Ausbildungsberuf wesentlichen Arbeitsprozesse dar. Sie erläutern dessen Rechtsform und grenzen diese von anderen ab. Sie setzen sich mit dem Unternehmensleitbild, der ökonomischen und ökologischen Zielsetzung sowie der gesamtwirtschaftlichen Verantwortung des Unternehmens auseinander.

Die Schülerinnen und Schüler kennen die Aufgaben, Rechte und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung und reflektieren diese kritisch. Unter Berücksichtigung von Arbeitszeitregelungen beurteilen sie die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner. Sie sind mit den besonderen Anforderungen hinsichtlich der Sicherheit und Gesundheit ihres Arbeitsplatzes vertraut. Die Schülerinnen und Schüler gestalten unter Beachtung von Arbeits- und Umweltschutzbestimmungen, Unfallverhütungsvorschriften sowie unter Einbeziehung von Mitbestimmungsrechten ihren Arbeitsplatz. Sie nehmen Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte im Unternehmen wahr.

Die Schülerinnen und Schüler haben einen Überblick über das System der sozialen Sicherung und ergreifen Maßnahmen zur privaten Vorsorge. Zur Informationsgewinnung bedienen sie sich informationstechnischer Systeme. Sie bearbeiten Aufgabenstellungen selbstständig und im Team und wenden problemlösende Methoden an.

**Inhalte:**

Lerntechniken und Arbeitsmethoden  
Rechtsformen (KG, GmbH)  
Entgeltabrechnung  
Jugendarbeitsschutz-, Mutterschutz-, Schwerbehindertengesetz

**Lernfeld 2: Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen****1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden****Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler erkunden unter Verwendung aktueller Medien die Entwicklung des Dialogmarketings. Sie definieren den Begriff Dialogmarketing und grenzen ihn von traditionellen Marketinginstrumenten der Kommunikations- und Distributionspolitik ab.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Leistungen der Dialogmarketing-Branche und unterscheiden entsprechende Formen der Kommunikation. Sie machen sich mit der wirtschaftlichen Bedeutung der Branche vertraut und ordnen sie in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang ein.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben das Leistungsspektrum ihres Ausbildungsbetriebes und vergegenwärtigen sich die unterschiedlichen Anforderungen im Spannungsfeld zwischen Auftraggeber und Kunde im Hinblick auf eine differenzierte Zielgruppenansprache. Unter Einsatz geeigneter Medien präsentieren sie ihre Ergebnisse. Sie verstehen sich als Dienstleister, erkennen mögliche Zielkonflikte und begreifen Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.

**Inhalte:**

Inbound, Outbound  
Inhouse, Outsourcing  
Direct Response  
Präsentationstechnik

<b>Lernfeld 3: Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<b>Ziel:</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler sind mit den unterschiedlichen kommunikativen Prozessabläufen im Dialogmarketing vertraut. Sie berücksichtigen bei allen zu führenden Kundendialogen grundlegende Erkenntnisse der Kommunikationspsychologie sowie rhetorische Techniken. Sie formulieren Texte und gestalten gemäß Auftraggebervorgaben zielgruppengerichtete Gesprächsleitfäden und setzen diese situativ um.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wissen um die Bedeutung von Körpersprache und Sprechausdruck bei Telefongesprächen. Sie setzen beides zielgerichtet im Dialog mit Kunden ein. Sie begreifen Sprecherziehung und Stimmbildung als einen fortlaufenden Prozess zum Ausbau und zur Erhaltung stimmlicher Leistungsfähigkeit sowie zur Gewährleistung einer dauerhaft wirkungsvollen Vermittlung von Gesprächsinhalten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler nehmen während der Gesprächsführung bei Inbound- und Outbound-Gesprächen unterschiedliche Kundentypen und unterschiedliches Sprachverhalten wahr und nutzen situationsgerechte und effiziente Gesprächsführungstechniken. Sie wenden bei der Gesprächsannahme auch Fremdsprachenkenntnisse an. Sie identifizieren auftretende Konflikte, thematisieren diese kundenorientiert und unterbreiten lösungsorientierte Vorschläge.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler gehen positiv mit Stress um und beherrschen individuelle Stressbewältigungsstrategien.</p>	
<b>Inhalte:</b>	
<p>Kommunikationsmodelle  Aktives Zuhören  Ich-Botschaft  Meta-Kommunikation  Feedback  Umgang mit schwierigen Kunden</p>	

<b>Lernfeld 4: Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<b>Ziel:</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler können gleichzeitig Gespräche führen, auf Datenbanken zugreifen sowie Informationen erfassen und verarbeiten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen grundlegende Informations- und Kommunikationssysteme, die für die Erbringung einer Dienstleistung im Dialogmarketing notwendig sind. Dabei verwenden sie auch fremdsprachige Informationsquellen. Sie vergleichen branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungsfähigkeit und Einsatzbereichen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler gehen mit Standardsoftware sicher um und übertragen diese Fertigkeiten exemplarisch auf ausgewählte branchentypische Kommunikationsplattformen. Sie nutzen relationale Datenbanken und beherrschen die effektive Dateneingabe und Datenpflege. Sie wissen um die Notwendigkeit, Daten zu sichern und zu schützen, und beachten rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz.</p>	
<b>Inhalte:</b>	
<p>Multitasking  Telefonie  E-Mail  Internet  Stressbewältigungsstrategien</p>	

**Lernfeld 5: Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Produkt- und Kommunikationskenntnissen Beratungsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und Auftraggeber. Sie erkennen die Wünsche ihrer Kunden, erfassen Kunden- und Auftragsdaten und gestalten gleichzeitig das Beratungsgespräch. Hierbei nutzen sie informationstechnische Systeme zur Kundenbetreuung und -bindung. Sie disponieren Gesprächs-, Lieferungs- und Zahlungstermine und überprüfen die Bonität der Kunden. Im Gespräch berücksichtigen sie die Vorgaben der Auftraggeber.

Die Schülerinnen und Schüler führen kompetent produktbezogene Beratungsgespräche sowie Kundenzufriedenheitsbefragungen durch. Sie regulieren Beschwerden und Reklamationen schnell und professionell, führen Haltegespräche nach Kündigungen und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse.

**Inhalte:**

Adressqualifizierung  
Kundenstatistiken  
Kundenbindungsinstrumente  
Kundenbeziehungsmanagement

**Lernfeld 6: Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler sind sich bewusst, welchen Einfluss die Dialogmarketing-Branche auf das Konsumverhalten der Bevölkerung ausüben kann. Sie beurteilen vor dem Hintergrund des Systems der sozialen Marktwirtschaft die Auswirkungen steuerpolitischer Maßnahmen, von Tarifverhandlungen und Arbeitsmarktpolitik auf ihre berufliche Tätigkeit im Dialogmarketing. Sie beziehen dabei sowohl die Position ihres Unternehmens im nationalen, europäischen und globalen Wettbewerb wie auch ihre persönlichen beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten ein.

Im Hinblick auf die wechselnden Anforderungen des Marktes reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihre beruflichen Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten und kennen die wesentlichen Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrags. Sie entwickeln die Bereitschaft, ihre persönlichen und fachlichen Kompetenzen, auch im Bereich der Ökonomie und der Ökologie, zu erweitern, und erkennen die Bedeutung lebenslangen Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung. Dabei nutzen sie geeignete Medien.

**Inhalte:**

Kooperation, Konzentration  
Interessengruppen, Lobbys  
Preisbildung, Inflation  
Magisches Viereck  
Informationsmedien

<b>Lernfeld 7:</b>	<b>Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg bewerten</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden</b>
<b>Ziel:</b>		
<p>Die Schülerinnen und Schüler stellen den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg dar, indem sie die mit einem Projekt verbundenen Kosten und Erlöse erfassen und dokumentieren. Die entsprechenden Informationen entnehmen sie den Unterlagen des betrieblichen Rechnungswesens und externen Quellen. Dabei beachten sie betriebliche Regeln und Vorschriften. Sie stellen die Kosten den Erlösen gegenüber und beurteilen die Wirtschaftlichkeit eines Projekts. Sie bedienen sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument. Sie bearbeiten Geschäftsfälle anhand branchentypischer Belege unter Berücksichtigung der Umsatzsteuer.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die wirtschaftliche Situation ihres Unternehmens und halten diese Information aktuell. Sie entnehmen betrieblichen Informationsmedien Angaben über die Beziehungen von Unternehmen der Dialogmarketing-Branche zu Kunden und Auftraggebern, insbesondere zu den Informations-, Geld- und Werteflüssen. Sie erkennen die betriebswirtschaftliche und rechtliche Notwendigkeit einer systematischen Aufzeichnung von Daten und deren Bedeutung für den Erfolg des Unternehmens. Die Schülerinnen und Schüler können einfache Bilanzen lesen und vergleichen Ergebnisse einzelner Geschäftsjahre.</p>		
<b>Inhalte:</b>		
<p>Verschwiegenheitspflicht  Inventur, Inventar, Bilanz  Kommunikationstarife und -kosten</p>		

<b>Lernfeld 8:</b>	<b>Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<b>Ziel:</b>		
<p>Die Schülerinnen und Schüler sind mit den Chancen und Risiken des telefonischen Direktvertriebs vertraut und bereiten Maßnahmen für die Kundengewinnung vor. Sie arbeiten mit Gesprächsleitfäden und beurteilen diese hinsichtlich ihrer Wirksamkeit und ihrer Umsetzbarkeit in ihren Unternehmen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf der Kunden, beraten und informieren sie situations- und fachgerecht über Angebote und Leistungen der Auftraggeber und bieten ihnen die entsprechenden Produkte an. Sie führen Verkaufsgespräche zielgerichtet unter Beachtung rechtlicher Rahmenbedingungen und verkaufpsychologischer Aspekte. Sie verwenden branchentypische Informationsquellen und berücksichtigen die Wünsche und Bedürfnisse verschiedener Kunden mit Blick auf den gestellten Auftrag. Sie schließen Verträge im Namen der Auftraggeber mit den Kunden ab; dabei beachten sie die rechtlichen Vorschriften.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reagieren in den verschiedenen Situationen des Verkaufsgesprächs angemessen auf das Verhalten der Kunden. Hierbei wenden sie zielgerichtet die verschiedenen verbalen, paraverbalen und nonverbalen Ausdrucksmöglichkeiten am Telefon an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren und bewerten die Prozessabläufe und schlagen bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vor. Sie berücksichtigen den Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit und setzen qualitätssichernde Maßnahmen um.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler organisieren ihr Lernen eigenständig und im Team.</p>		
<b>Inhalte:</b>		
<p>Kaufvertrag, Kaufvertragsstörungen  Allgemeine Geschäftsbedingungen, Fernabsatzrecht, Regelungen zu Gewinnspielen und Haustürgeschäften, Branchenspezifische Regelungen des UWG, Preisangabenverordnung  Cross- und Up-Selling  Einfache Kalkulation  Phasen des Verkaufsgesprächs  Kudentypen</p>		

**Lernfeld 9: Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrictwert: 100 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler realisieren im Rahmen bestehender Auftraggeberbeziehungen ein Projekt von der Projektidee bis zur Ergebnispräsentation. Basierend auf dem Briefing des Auftraggebers wirken sie bei der Formulierung von Projektzielen und -inhalten, der Erstellung von Projektplänen und bei der Entwicklung von Projektaufgaben mit. Sie erstellen einen Projektstrukturplan und legen Ablauf, Termine und Ressourceneinsatz fest. Dabei arbeiten sie in Teams und greifen auf die unterschiedlichen Kompetenzen der Teammitglieder für die Projektarbeit zurück.

Die Schülerinnen und Schüler verteilen Aufgaben, weisen Verantwortlichkeiten zu und unterstützen neue Teammitglieder bei der Einarbeitung. Sie gestalten Gesprächsleitfäden und richten die erforderlichen Informations- und Kommunikationsstrukturen ein, nutzen diese und berücksichtigen die Schnittstellen bei der Informationsweitergabe. Sie führen die Arbeitspakete durch, kontrollieren den Projektstatus durch Soll-Ist-Vergleich und entwickeln mögliche Lösungsalternativen.

Die Schülerinnen und Schüler führen Arbeitszeitkonten und reagieren bei Abweichungen angemessen. Sie ermitteln die im Projekt angefallenen Kosten und Kennzahlen. Sie erstellen Projektstatistiken, werten sie aus, dokumentieren Abläufe und Ergebnisse und präsentieren diese. Sie führen eine Abschlussbewertung durch und arbeiten an der Auftragsabrechnung und am Abschlussbericht mit.

**Inhalte:**

Meilensteine  
Zeitmanagement  
Planungsinstrumente  
Machbarkeitsanalyse  
Konfliktlösung  
Berufsgenossenschaftliche Vorschriften