Kennziffer: ZR-F3/16

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

für einen Lehrgang der überbetrieblichen beruflichen Bildung zur Anpassung an die technische Entwicklung im

ZWEIRADMECHANIKER-HANDWERK
Fahrradmonteur/in (12171-00) ✓
Zweiradmechatroniker/in FR Fahrradtechnik (12172-01) ✓

---

1 Thema der Unterweisung

Kommunikation mit Kunden

2 Allgemeine Angaben

Lehrgangsdauer:	1 Arbeitswoche
Teilnahme:	Auszubildende ab 2. Ausbildungsjahr
Teilnahmezahl:	6 - 12 Auszubildende je Lehrgang

Anmerkung: Die nachstehenden Qualifikationen sollen an Aufgaben, die Kundenaufträgen entsprechen, handlungsorientiert und in verknüpfter Form vermittelt werden

3 INHALT — Zeitanteil

3.1 Grundlagen der Kommunikation mit dem Kunden anwenden — 20 %

- Verkaufsgespräche mit Kunden führen; Kunden über den Nutzen der angebotenen Waren und Produkte beraten
- Verkaufte Waren registrieren, Angebote, Aufträge, Lieferscheine, Kaufbelege und Rechnungen erstellen

3.2 Reparaturauftrag und Kostenvoranschlag erstellen und erläutern — 30 %

- Kunden im Hinblick auf technisch und wirtschaftlich angemessene Instandsetzungsmaßnahmen beraten
- Reparaturaufträge, Angebote und Kostenvoranschläge für den innerbetrieblichen Ablauf erstellen

Heinz-Piest-Institut für Handwerkstechnik
an der Leibniz Universität Hannover
30167 Hannover • Wilhelm-Busch-Str. 18 • Tel. (05 11) 7 01 55-0

3.3	**Waren-, Fahrräder und Dienstleistungen verkaufen** ▪ Kundenbedarf erkennen ▪ Systemunterschiede erläutern	30 %
3.4	**Fahrzeugübergabe an den Kunden** ▪ Instand gesetzte und hergestellte Fahrzeuge ausliefern ▪ Kunden über Gewährleistungs-, Garantie- und Kulanzmöglichkeiten informieren ▪ Bedienungsanleitung erläutern ▪ Kunden auf Wartungsintervalle hinweisen	20 %
		100 %

Integrative Bestandteile

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Lehrgangs zusätzlich zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten:

- Maßnahmen der Arbeitssicherheit, des Umweltschutzes und der rationellen Energieverwendung beachten und anwenden. Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden

- Betriebliche, technische und kundenorientierte Kommunikation
  - Betriebliches Informationssystem zum Bearbeiten von Arbeitsaufträgen anwenden und zur Beschaffung von technischen Unterlagen und Informationen nutzen
  - Gespräche situationsgerecht führen, Sachverhalte darstellen sowie englische Fachausdrücke anwenden
  - Kommunikation mit Kunden und Kundinnen sowie vorausgehenden und nachfolgenden Funktionsbereichen sicherstellen
  - Schaltpläne, Stromlaufpläne, Anschlusspläne, Anordnungspläne und Funktionspläne lesen und anwenden

- Planen und Steuern von Arbeitsabläufen, Kontrollieren und Beurteilen der Arbeitsergebnisse
  - Arbeitsergebnisse durch Soll-Ist-Wertvergleiche kontrollieren, bewerten, dokumentieren und Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsergebnisse vorschlagen
  - Sicherheitshinweise der Hersteller, insbesondere bei Fahrzeugen mit alternativen Antrieben, beachten

- Qualitätsmanagement
  - Prüfverfahren und Prüfmittel anforderungsbezogen anwenden

- Instandhalten und Warten von Betriebsmitteln
  - Betriebsmittel reinigen, pflegen

Gemäß Empfehlungen des BIBB-Hauptausschusses ist zu berücksichtigen:

- eine gestaltungsoffene und flexible Durchführung vor Ort, die regionale, betriebliche und branchenspezifische Besonderheiten berücksichtigt

- die Zusammenstellung eines geeigneten Methodenmixes, der sich an den Lernvoraussetzungen und an den in der Berufsschule vermittelten Qualifikationen der Teilnehmer orientiert

- eine Orientierung an den Geschäfts- und Arbeitsprozessen des Betriebes

(Stand: Juni 2016)

Heinz-Piest-Institut für Handwerkstechnik
an der Leibniz Universität Hannover
30167 Hannover • Wilhelm-Busch-Str. 18 • Tel. (05 11) 7 01 55-0