



Betrieblicher Ausbildungsplan

sachliche und zeitliche Gliederung

Ausbildungsbetrieb Annedore-Leber-Berufsbildungswerk Berlin

Verantwortliche Ausbilder/-innen Prautsch, Andreas
Auszubildende/-r FPD M 14

Ausbildungsberuf Fachpraktiker für Dialogmarketing 3 Jahre

Auf den folgenden Seiten ist die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten niedergelegt. Aufgrund der stark praxis- und kundenorientierten Ausbildung, betrieblicher Erfordernisse und der individuellen Entwicklung der/des Auszubildenden können sich Themen im Ausbildungsverlauf verschieben oder andere ergänzt werden.

Wird die Ausbildung in Zusammenarbeit mit externen Betrieben durchgeführt (Praktikum, VAmB), erfolgt eine individuelle inhaltliche Abstimmung mit Einfluss auf den Ausbildungsplan.

Der zeitliche Anteil des Urlaubsanspruchs, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfungen ist in den einzelnen zeitlichen Richtwerten enthalten.

Teil 1 – grober Ausbildungsverlauf

	Sep	Okt	Nov	Dez	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug
1. Ausbildungsjahr 2013/2014 + Ende 3. Ausbildungsjahr 2015												
1	CC	CC	CC	AB	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	U
2	CC	CC	AP	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC
3	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	U	CC	CC	U	CC
4	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	U	CC
2. Ausbildungsjahr 2014/2015												
1	CC	CC	P	P	P	CC	CC	U	CC	CC	U	CC
2	CC	CC	P	P	P	CC	CC	CC	CC	CC	U	CC
3	CC	U	P	P	P	CC	ZP	CC	CC	CC	U	CC
4	CC	CC	P	U	P	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC
3. Ausbildungsjahr 2015 / 2016												
1	CC	U	V	V	V	V	V	U	V	V	U	CC
2	CC	CC	V	V	V	V	V	V	V	V	U	CC
3	CC	CC	V	V	V	V	V	V	V	V	U	CC
4	CC	CC	V	U	V	V	V	V	V	V	CC	CC

CC – Lernort Callcenter, P – Praktikum, V - VAmB, U – Urlaub, ZP – Zwischenprüfung, AP – Abschlussprüfung. Alle Angaben sind (gerundete) Richtwerte. CCW – Call-Center-World



Teil 2 – Vermittlung der Ausbildungsinhalte

Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Monate	Hinweise	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
1. Ausbildungsjahr					
1	Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes (§ 8 Nr. 1.1)	a) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes beschreiben b) Aufbau-, Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb beschreiben c) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen d) Zusammenhang des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben	2	Lernort: ALBBW-Callcenter <ul style="list-style-type: none"> - Informationsschrift zur Ausbildung lesen und bearbeiten - Besuch beim Kooperationsbetrieb - Einführung Organisationsprozesse - Aufbau und Ablauforganisation im Betrieb - Erarbeiten von Vor- und Nachteilen der verschiedenen Leitungssysteme - Stellen Sie den Ablauf eines Telefongespräches dar - Beurteilung der Auswirkung von Ablaufplänen auf den Arbeitsprozess - Übersicht Rechtsformen - GmbH und KG - Matrix für KG und GmbH erstellen und mit Inhalten füllen - externe Institutionen in Verbindung mit Unternehmen im Dialogmarketing - Recherche externe Institutionen mit ALBBW - Recherche externe Institutionen mit VAmB-Betrieb Vorträge Lehrgespräche Gruppenarbeit/Paararbeit Einzelarbeit Übungsblätter	□



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Monate	Hinweise	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
1. Ausbildungsjahr					
2	Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften (§ 8 Nr. 1.2)	a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) Den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben d) Arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten e) Wesentliche Bestandteile eines Arbeitsvertrages kennen. f) Berufliche Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten beschreiben		Lernort: ALBBW-Callcenter <ul style="list-style-type: none"> - Duale Ausbildung - BBiG - aktueller Gesetzesstand - Inhalte Ausbildungsvertrag - Broschüre Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung – BMBF - Rechte und Pflichten - Organisation der Ausbildung - Beendigung des Ausbildungsvertrages - Abschluss eines Ausbildungsverhältnisses planen - Berichtshefte ordnungsgemäß führen - Ausbildungsvertrag prüfen - Beendigung eines Ausbildungsverhältnisses prüfen - Gegenüberstellung der Pläne und Herausstellen der Unterschiede - Vorgaben des betrieblichen Ausbildungsplanes prüfen - Entgeltabrechnung prüfen - Sozialversicherungsbeiträge prüfen - Positionen der Entgeltabrechnung aufstellen und beschreiben – Beispielabrechnung - Vorschriften kennen lernen - Regelungen aus Tarifverträgen ableiten und umsetzen Vorträge Lehrgespräche Gruppenarbeit/Paararbeit Einzelarbeit Übungsblätter	□



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Monate	Hinweise	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
1. Ausbildungsjahr					
3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 8 Nr. 1.3)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Brand beschreiben und Maßnahmen zur Bekämpfung ergreifen		Lernort: ALBBW-Callcenter <ul style="list-style-type: none"> - Informationsschrift zur Ausbildung im ALBBW - Vorstellung Sicherheitskennzeichen - Fluchtwegbegehung - Verordnungen und Regelungen, die das Arbeitsschutzgesetz ergänzen - Notwendigkeit des Arbeitsschutzes. Welche Folgen hat ein unzureichender Arbeitsschutz für Mitarbeiter und Unternehmen? - Was versteht man unter sozialen Arbeitsschutz? - Wie regelt der Kooperationspartner Sicherheits- und Gesundheitsschutz in seinem Betrieb? - Wie kommuniziert der VAmB-Partner die Inhalte an die Beschäftigten? - Analyse der Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“ und vergleichen Sie die Regelungen mit der Situation in Ihrem Ausbildungsbetrieb Vorträge Lehrgespräche Gruppenarbeit/Paararbeit Einzelarbeit Präsentationen Übungsblätter Erste Hilfe-Lehrgang	□



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Mo-nate	Hinweise	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
1. Ausbildungsjahr					
4	Umweltschutz (§ 8 Nr. 1.4)	a) Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen b) Mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären c) Für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes kennen d) Wirtschaftliche und umweltschonende Energie- und Materialverwendung nutzen e) Abfall vermeiden, umweltschonend entsorgen	1	Lernort: ALBBW-Callcenter <ul style="list-style-type: none"> - Mögliche Umweltbelastungen, die von Unternehmen im Dialogmarketing ausgehen können. - Umweltschonende Maßnahmen - Aktiver Umweltschutz vs. kein Umweltschutz - Umweltschutzmaßnahmen im Betrieb - Offiziellen Regelungen zum Umweltschutz - Wie werden in Ihrem Ausbildungsbetrieb Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zugeführt? - praktische Beispiele für Abfallvermeidung - Aktuelle Maßnahmen der Industrie für die Konsumenten im Bereich der Abfallentsorgung bzw. Abfallvermeidung in den letzten Jahren Vorträge Gruppenarbeit Einzelarbeit Projektarbeit Thema Umweltschutz im Betrieb und zu Hause	<input type="checkbox"/>
5	Dienstleistungsangebot (§ 8 Nr. 1)	a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings beschreiben b) Leistungen der Dialogmarketing-Branche kennen und erläutern		Lernort: ALBBW-Callcenter <ul style="list-style-type: none"> - Entwicklung der Dialogmarketing-Branche - Der Weg zur Dienstleistungsgesellschaft - Dialogmarketing im Marketing-Mix - Callcenter-Grundlagen - Vergleich klassisches Marketing mit 	<input type="checkbox"/>



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Monate	Hinweise	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
1. Ausbildungsjahr					
				<p>Dialogmarketing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktuelle Beschäftigungszahlen - Pro und Contra Callcenter - Typologie der Unternehmensformen - Vom Callcenter zum Communication-Center - Frontoffice und Backoffice - Aufbau eines Glossars über die Begriffe im Dialogmarketing - Recherche: Welche Organisationen (Verbände, Initiativen, Vereinigungen etc.) sich mit Dialogmarketing auseinandersetzen - Leistungen im In- und Outbound-Bereich - Mitarbeiter im Dialogmarketing - Callcenter anhand festgelegter Kriterien vergleichen - Präsentieren und Feedbackregeln in der Präsentation <p>Vorträge Gruppenarbeit Einzelarbeit</p> <p>Besuch Callcenter World (17. – 20.02.2014)</p> <p>Lernziel c) beim VAmB-Betrieb Vortrag bzw. Unternehmensführung</p>	
6	Sprachliche und schriftliche Kommunikation (§ 8 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Texte den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren b) Rhetorische Mittel einsetzen c) Gespräche auch in einer Fremdsprache annehmen und weiterleiten d) Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen 		<p>Lernort: ALBBW-Callcenter</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einführung und Einsatz DIN 5008 - Kundenanschreiben und Beantwortung von Beschwerden formulieren und schreiben - Einführung in die Rhetorik und Übungen 	□



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Mo-nate	Hinweise	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
1. Ausbildungsjahr					
		e) Inbound- und Outboundgespräche führen f) Gesprächsführungstechniken situationsgerecht einsetzen g) Maßnahmen zum Stressmanagement		<ul style="list-style-type: none"> - Englische Standardsätze - Übungen zur Stimmbildung kennen lernen und durchführen Vorträge Gruppenarbeit Einzelarbeit Basiswissen wird dauerhaft vermittelt	
7	Software, Netze und Dienste (§ 8 Nr. 5.1)	a) Kommunikationsanlagen nutzen b) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden	1	Lernort: ALBBW-Callcenter <ul style="list-style-type: none"> - Telefontechnik und Standardsoftware - VOIP-Telefon - AGVip Datenbank für Callcenteranwendung Lehrgespräch Training on the job Schulung EDV über die gesamte Ausbildungszeit <ul style="list-style-type: none"> - WORD - Excel - Access - PowerPoint 	□
8	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 8 Nr. 2)	a) Arbeitstechniken, Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lerntechniken einsetzen b) den eigenen Arbeitsplatz gestalten, ergonomische Regeln bei der Arbeit sowie Schutzvorschriften für Bildschirmarbeitsplätze und Empfehlungen für	1	Lernort: ALBBW-Callcenter <ul style="list-style-type: none"> - Unternehmensziele - Zielharmonie und Zielkonflikt - Entscheidungsarten 	□



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Mo-nate	Hinweise	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
1. Ausbildungsjahr					
		c) Arbeitsplätze in Call- Centern beachten Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen kennen.		<ul style="list-style-type: none"> - Methoden der Entscheidungsfindung - Führungsstile - Führungstechniken - Informationsmanagement - Arbeitsaufträge strukturieren - Ablagesysteme - Vordrucke und Formulare - Zeitmanagement <ul style="list-style-type: none"> o To-Do-Liste o ABC-Analyse o Eisenhowerprinzip o Pareto-Prinzip o ALPEN-Methode - Ergonomie am Arbeitsplatz <p>Vorträge Gruppenarbeit Einzelarbeit</p> <p>Übungsblätter Leittexte</p>	
9	Software, Netze und Dienste (§ 8 Nr. 6.1)	a) Informationsnetze und -dienste nutzen	7	<p>Lernort: CC und später VAmB-Betrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutzung der im Betrieb eingesetzten Programme für die Recherchetätigkeiten <p>Einzelarbeit</p>	<input type="checkbox"/>
10	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit	a) Datenbanken nutzen b) Daten eingeben, pflegen und sichern		<p>Lernort: ALBBW-Callcenter und VAmB-Betrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einsatz AGVip und betriebliche 	<input type="checkbox"/>



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Monate	Hinweise	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
1. Ausbildungsjahr					
	(§ 8 Nr. 2)			<p>Datenbankanwendung für die Dokumentierung der Anrufe</p> <p>Einzelarbeit Projektarbeit</p>	
11	Kundenbindung (§ 8 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Produkt- und dienstleistungsbezogene Erklärungen durchführen b) Zufriedenheitsbefragungen durchführen c) Beschwerden und Reklamationen annehmen d) Instrumente der Kundenbindung kennen 		<p>Lernort: ALBBW-Callcenter</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsmittel • Vier Seiten einer Nachricht • Sender-Empfänger-Modell • Axiome von Watzlawick • Eisbergmodell • Frageformen • Gesprächsförderer und – störer • Bedürfnispyramide • Transaktionsanalyse • Johari-Fenster - Gesprächsphasen in Inbound- und Outboundgesprächen <p>Vorträge Lehrgespräch Gruppenarbeit Einzelarbeit Rollenspiele Leittext</p> <p>Kurs Stressprävention</p> <p>Auffrischkurs zur Vorbereitung auf VAmB</p>	□



Annedore-Leber-Berufsbildungswerk Berlin

Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Mo-nate	Hinweise	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
1. Ausbildungsjahr					
12	Kundenbetreuung (§8 Nr. 5.2)	a) Kundenwünsche analysieren und bearbeiten b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen c) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen		Lernort: ALBBW-Callcenter <ul style="list-style-type: none"> - Telefonische Betreuung ankommender Anrufe innerhalb des Lernortes - Bedarfsermittlung - Aufnahme Kundendaten und –wünsche auf Telefonnotiz und Weiterleitung an gewünschten Gesprächspartner - Einhaltung betrieblicher Vorgaben Rollenspiele Praktischer Einsatz in internen Dialogmarketingprojekten	□



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Monate	Hinweise	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
2. Ausbildungsjahr					
13	Sprachliche und schriftliche Kommunikation (§ 8 Nr. 5.1)	a) Texte zielgerichtet und den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren, gliedern und gestalten b) Rhetorische Mittel einsetzen e) Gespräche auch in einer Fremdsprache annehmen und weiterleiten g) Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen	5	Lernort: VAmB-Betrieb <ul style="list-style-type: none"> - Einführung und Einsatz DIN 5008 - Kundenanschriften und Beantwortung von Beschwerden formulieren und schreiben - Einführung in die Rhetorik und Übungen - Englische Standardsätze - Übungen zur Stimmbildung kennen lernen und durchführen Auffrischkurs Vorträge Gruppenarbeit Einzelarbeit Englischkurs	<input type="checkbox"/>
14	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 8 Nr. 3)	a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Kooperationsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen b) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen	5	Lernort: VAmB-Betrieb <ul style="list-style-type: none"> - To-Do-Liste - Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen und Schnittstellen berücksichtigen Vorträge Gruppenarbeit Einzelarbeit Projektarbeit	<input type="checkbox"/>



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Mo-nate	Hinweise	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
2. Ausbildungsjahr					
15	Kundenbindung (§ 8 Nr. 5.3)	a) Produkt- oder dienstleistungsbezogene Beratungen durchführen c) Haltegespräche nach Kündigungen durchführen e) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten, Beschwerdemanagement zur Kundenbindung nutzen f) Instrumente der Kundenbindung anwenden		Lernort: VAmB-Betrieb - Reinhören in Inboundgespräche - Selbständige Telefonie im Outbound Schulung für Outboundprojekt Praktischer Einsatz in Dialogmarketingprojekten	<input type="checkbox"/>
16	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit (§ 8 Nr. 6.2)	d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen, rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden		Lernort: VAmB-Betrieb/EDV - Datenschuttschulung Basisschulung	<input type="checkbox"/>
17	Kundengewinnung (§ 8 Nr. 5.4)	a) neue Kunden akquirieren b) Bedarf des Kunden ermitteln c) Produkte und Dienstleistungen verkaufen, Verträge im Namen des Auftraggebers abschließen, Rechtsvorschriften beachten		Lernort: VAmB-Betrieb - Selbständige Telefonie im Outbound	<input type="checkbox"/>
18	Kundenbindung (§ 8 Nr. 5.3)	b) Zufriedenheitsbefragungen durchführen d) Lieferungs- und Zahlungstermine disponieren, Bonität des Kunden überprüfen	1	Lernort: ALBBW-Callcenter - Aufbau eines Projektes zum Thema Zufriedenheitsbefragung - Erstellung eines Gesprächsleitfadens - Bonitätsrelevante Daten kennen lernen und benennen Projekt Rollenspiel	<input type="checkbox"/>



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Mo-nate	Hinweise	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
2. Ausbildungsjahr					
19	Kundengewinnung (§ 8 Nr. 5.4)	d) andere und höherwertige Produkte oder Dienstleistungen anbieten	1	Lernort: ALBBW-Callcenter - Cross-Selling Vortrag Einzelarbeit Übungsblätter	<input type="checkbox"/>
20	Software, Netze und Dienste (§ 8 Nr. 6.1)	d) branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungsfähigkeit, Einsatzbereich und Wirtschaftlichkeit unterscheiden e) fremdsprachige Informationsquellen nutzen f) Kommunikationstarife u. -kosten vergleichen		Lernort: ALBBW-Callcenter - Telefonanlagen verschiedener Firmen kennen lernen und gegenüber stellen - VOIP-Technik und Sinn und Nutzen - Einsatzmöglichkeiten im Dialogmarketing - Kostenfreie und kostenpflichtige Servicernummern kennen lernen und nach Einsatz unterscheiden Vorträge Lehrgespräch Gruppenarbeit Einzelarbeit Eigene Präsentation erarbeiten	<input type="checkbox"/>
21	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit (§ 8 Nr. 6.2)	a) Aufbau einer relationalen Datenbank erläutern d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen, rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden		Lernort: ALBBW-Callcenter und EDV - Datenschutz und –sicherheit kennen lernen und anwenden	<input type="checkbox"/>



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Monate	Hinweise	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
2. Ausbildungsjahr					
		e) Notwendigkeit des Schutzes vor schadenstiftenden Programmen erläutern, Schutzmaßnahmen ergreifen	4	<ul style="list-style-type: none"> - Datenbank in Access nach einfachen Maßstäben aufbauen Vortrag Lehrgespräch Einzelarbeit	
22	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 8 Nr. 3)	a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Kooperationsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen b) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen		Lernort: VAmB-Betrieb <ul style="list-style-type: none"> - Berücksichtigung von Arbeitsabläufen und am Ablauf beteiligter Schnittstellen - Einsatz von Zeitmanagement Im Rahmen der Projekte	□
23	Kundenbindung (§ 8 Nr. 5.3)	a) Produkt- oder dienstleistungsbezogene Beratungen durchführen c) Haltegespräche nach Kündigungen durchführen e) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten, Beschwerdemanagement zur Kundenbindung nutzen f) Instrumente der Kundenbindung anwenden		Lernort: VAmB-Betrieb <ul style="list-style-type: none"> - Selbständige Bearbeitung von Inbound-Gesprächen Schulung Inbound-Projekt Kommunikationstraining	□
24	Kundengewinnung (§ 8 Nr. 5.4)	a) Neue Kunden akquirieren b) Bedarf des Kunden ermitteln c) Produkte und Dienstleistungen verkaufen, Verträge im Namen des Auftraggebers abschließen, Rechtsvorschriften beachten	1	Lernort: VAmB-Betrieb <ul style="list-style-type: none"> - Selbständige Telefonie im Outbound bzw. Inbound 	□



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Monate	Notiz	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
3. Ausbildungsjahr					
21	Projektvorbereitung (§ 8 Nr. 7.1)	a) Projektpläne verstehen b) An Teilaufgaben mitwirken c) Gesprächsleitfaden für Projekte nutzen	4	Lernort: ALBBW-Callcenter und ALBBW-Agentur Einführung Projektmanagement <ul style="list-style-type: none"> • Projektmerkmale • Projektarten • Projektphasen • Projektbeteiligte • Projektmanagement • Projektziele • Projektpläne • Projektformulare Vortrag Lehrgespräch Gruppenarbeit Einzelarbeit Projekt Übungsblätter	□
22	Projektdurchführung (§ 8 Nr. 7.2)	a) Ablaufpläne umsetzen b) An Projektaufgaben mitwirken c) Betriebsbedingte Abweichungen in Projektabläufen melden, an der Entwicklung von Lösungsalternativen mitwirken d) Arbeitszeitkonten kennen		Lernort: ALBBW-Callcenter Planung und Erstellung <ul style="list-style-type: none"> • To-Do-Liste • Projektstrukturplan • Aufgabenverteilung im Team • Einsatzplanung 	□



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Monate	Notiz	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
3. Ausbildungsjahr					
				<p>Teamarbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formen der Teamarbeit • Teamentwicklung • Rollenverteilung im Team • Konflikte im Team lösen und vermeiden • Neue Auszubildende bei der Einarbeitung unterstützen <p>Vortrag Lehrgespräch Gruppenarbeit Einzelarbeit Projekt</p> <p>Übungsblätter</p> <p>Teamtraining mit Erlebnispädagogik</p>	
23	Projektcontrolling (§ 8 Nr. 7.3)	<p>a) Projektabläufe / -ergebnisse erfassen</p> <p>b) Kennzahlen von Projekten erfassen und für die Auftragsabrechnung aufbereiten und weiterleiten</p> <p>c) Projektstatistiken erstellen</p> <p>d) Kosten ermitteln und erfassen</p> <p>e) An der Erstellung von Projektstatistiken mitwirken</p>		<p>Lernort: ALBBW-Callcenter und ALBBW-Agentur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Überprüfung des Projektstatus und Rückmeldung bei Konflikten - Erstellung von Auswertungen - Erstellung von Projektabschlussberichten - Erstellung von kleinen Projektkalkulationen <p>Vortrag Lehrgespräch Projekt</p>	□



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Monate	Notiz	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
3. Ausbildungsjahr					
24	Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen (§ 8 Nr. 4)	a) Prozessablauf dokumentieren b) Qualitätssichernde Maßnahmen kennen		<p>Lernort: ALBBW-Callcenter und ALBBW-Agentur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualitätssicherung und -verbesserung <ul style="list-style-type: none"> • Faktoren der Qualitätssicherung • Möglichkeiten der Qualitätsmessung • Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung <p>Vortrag Lehrgespräch Projekt Fallbeispiel Leittexte</p>	<input type="checkbox"/>
25	Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen (§ 8 Nr. 4)	b) bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen ergreifen	2	<p>Lernort: VAmB-Betrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prozessbeteiligte ermitteln und bei der Informationsübergabe den richtigen Ansprechpartner wählen - Auswirkung von Gesprächsabläufen auf die Kundenzufriedenheit ermitteln - Gespräche auf Qualität überprüfen und mögliche Verbesserungen vorschlagen <p>Praktische Übungen bzw. praktischer Einsatz im Projekt</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
26	Kundengewinnung (§ 8 Nr. 5.4)	a) neue Kunden akquirieren b) Bedarf des Kunden ermitteln c) Produkte und Dienstleistungen verkaufen, Verträge		<p>Lernort: VAmB-Betrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> - Praktischer Einsatz Outbound 	<input checked="" type="checkbox"/>



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Monate	Notiz	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
3. Ausbildungsjahr					
		im Namen des Auftraggebers abschließen, Rechtsvorschriften beachten		Wiederholung und Vertiefung in der Praxis	
27	Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit (§ 8 Nr. 6.2)	a) Aufbau einer relationalen Datenbank erläutern		Lernort: VAmB-Betrieb - Selbständige Nutzung der Projektmasken Im Rahmen der Projekte	<input checked="" type="checkbox"/>
28	Berufsfindung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften (§8 Nr. 1.2)	e) Wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages darstellen f) Lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen		Lernort: ALBBW-Callcenter und VAmB-Betrieb - Weiterbildungsmöglichkeiten nach der Ausbildung - Prüfungsvorbereitung - Seminar Lernen lernen Lernziel f) Information über internen Aufstieg	<input checked="" type="checkbox"/>
29	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 8 Nr. 3)	g) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung im eigenen Arbeitsbereich vorschlagen h) Aufgaben im Team bearbeiten i) Mitarbeiter bei der Einarbeitung unterstützen j) Konflikte vermeiden, zu deren Lösung beitragen	3	Lernort: ALBBW-Callcenter - Projekte im Team organisieren und umsetzen - Neue Auszubildende bei der Einführung in die Ausbildung unterstützen Seminar: Konflikte im Team und Teambildung	<input type="checkbox"/>
30	Kundengewinnung (§ 8 Nr. 5.4)	d) andere und höherwertige Produkte oder Dienstleistungen anbieten		Lernort: ALBBW-Callcenter - Übungen für die mündliche Abschlussprüfung mit konkreten Arbeitsanweisungen für das	<input type="checkbox"/>



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Monate	Notiz	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
3. Ausbildungsjahr					
				<p>Fachgespräch</p> <p>Vortrag Lehrgespräch Gruppenarbeit Einzelarbeit Rollenspiele</p>	
31	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 8 Nr. 3)	<p>c) mit internen und externen Partnern kooperieren, Besprechungen planen, vorbereiten und durchführen</p> <p>d) Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen</p>		<p>Lernort: ALBBW-Callcenter</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen oder Lernorten koordinieren - Teammeeting für Projekte vorbereiten und dokumentieren <p>Im Rahmen der internen Projekte</p>	<input type="checkbox"/>
32	Projektvorbereitung (§ 8 Nr. 7.1)	<p>a) Projektziele erarbeiten</p> <p>b) Teilaufgaben entwickeln</p> <p>c) Informations- und Kommunikationsstrukturen für Projektarbeit einrichten und nutzen</p> <p>d) Gesprächsleitfaden für Projekte erarbeiten</p>	3	<p>Lernort: VAmB-Betrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einsatz als stv. Teamleiter <ul style="list-style-type: none"> • Erstellung von Einsatzplänen • Weiterleitung von Statistiken an Projektleitung und Auftraggeber <p>Im Rahmen der praktischen Einsätze in den Projekten</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
33	Projektdurchführung (§ 8 Nr. 7.2)	<p>a) Ablaufpläne umsetzen</p> <p>b) Projektaufgaben m. Beteiligten koordinieren</p> <p>c) Betriebsbedingte Abweichungen in Projektabläufen</p>		<p>Lernort: VAmB-Betrieb</p> <p>Einsatz als stv. Teamleiter</p>	<input checked="" type="checkbox"/>



Lfd. Nr.	Teil d. Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Monate	Notiz	Vermittlung ggf. im VAmB-Betrieb
3. Ausbildungsjahr					
		<p>melden, an der Entwicklung von Lösungsalternativen mitwirken</p> <p>d) Projektabläufe an veränderte Anforderungen von Auftraggebern anpassen</p> <p>e) Arbeitszeitkonten führen</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Agentensteuerung anhand aktueller Callzahlen • Ablaufänderungen den Agenten mitteilen und die Umsetzung überwachen • Dokumentation der Anwesenheiten <p>Im Rahmen der praktischen Einsätze in den Projekten</p>	
34	Projektcontrolling (§ 8 Nr. 7.3)	<p>a) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren</p> <p>b) Kennzahlen von Projekten erfassen und für die Auftragsabrechnung aufbereiten und weiterleiten</p> <p>c) Projektstatistiken erstellen</p> <p>d) Kosten ermitteln und erfassen</p> <p>e) an der Erstellung des Abschlussberichtes mitwirken</p> <p>f) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen</p>		<p>Lernort: VAmB-Betrieb</p> <p>Einsatz als stv. Teamleiter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellung von Statistiken • Weiterleitung von Statistiken an Projektleitung und Auftraggeber <p>Im Rahmen der praktischen Einsätze in den Projekten</p>	☒
35	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 8 Nr. 3)	<p>d) Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen</p> <p>e) Arbeitstechniken, Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lerntechniken einsetzen</p> <p>h) Aufgaben im Team bearbeiten</p> <p>i) Mitarbeiter bei der Einarbeitung unterstützen</p>		<p>Lernort: VAmB-Betrieb</p> <p>Einsatz als stv. Teamleiter bzw. Vermittlung der Inhalte beim Supervisor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Termine planen und koordinieren • Teamarbeit • Zeitmanagement anwenden <p>Im Rahmen der praktischen Einsätze in den Projekten</p>	☒