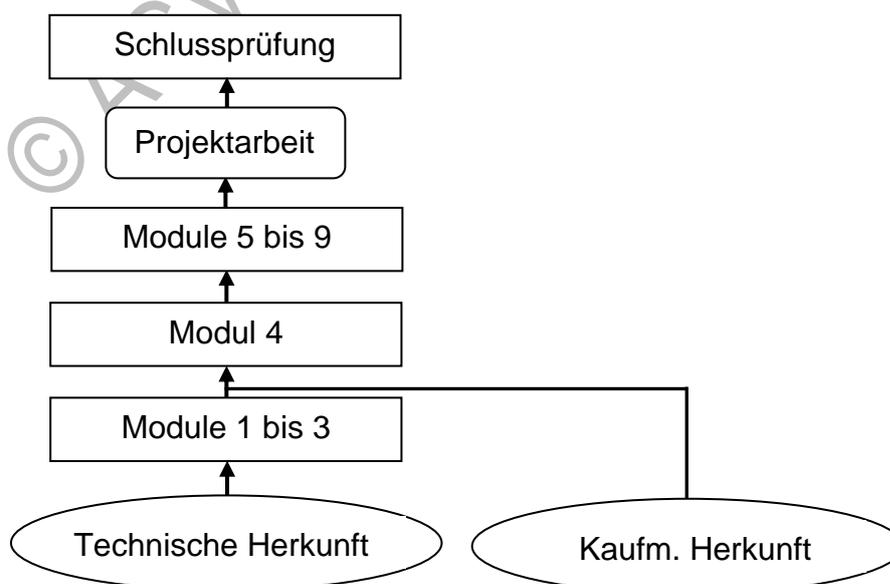


Modul 9

Arbeitstechnik und Kommunikation



Modul 9 – Arbeitstechnik und Kommunikation

2.1. Modulidentifikation

Voraussetzungen:	Anerkannter Berufsabschluss oder äquivalente Voraussetzungen
Kompetenz:	Die Absolventen sind in der Lage, situationsangepasste Gespräche zu führen und Informationen zum Team zu pflegen.
Kompetenznachweis:	Mündliche und schriftliche Prüfung (Traditionell, Multiple-Choice, Fallstudien, Projektarbeit) sowie Präsentation schriftlicher Arbeiten
Niveau:	Berufsprüfung mit eidg. Fachausweis
Lernziele:	Die Absolventen <ul style="list-style-type: none"> - können eine Zeitplanung in einem Werkstattbetrieb gestaffelt erstellen - können anhand einer Terminkontrolle die Abläufe im Betrieb rationell organisieren und kontrollieren - können wirksame Lernmethoden erklären und die Folgen des Lernerfolgs erkennen - erlernen die Voraussetzungen, um ein erfolgreiches Verhandeln durch Gesprächstaktik anzuwenden - können professionell eine Präsentation vortragen und den Einsatz von technischen Hilfsmittel anwenden
Anerkennung:	Teilnehmer, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Das Zertifikat wird als Teilabschluss zum Kundendienstberater mit eidg. Fachausweis anerkannt
Laufzeit:	7 Jahre
Modulprüfung:	Form: schriftlich Umfang: 100 Minuten Um die Modulprüfung zu bestehen, müssen 80% der Maximalpunktzahl erreicht werden.

2.2 Anbieteridentifikation

Anbieter:	AGVS, Autogewerbeverband der Schweiz, Mittelstrasse 32, 3012 Bern, Tel. 031/307 15 15, Fax: 031/307 15 16, www.agvs.ch
Angebotsform:	Tages-, Abend- oder Wochen-Kurse
Inhalte:	Anhang
Lernzeit:	40 Stunden
Gültigkeitsdauer:	5 Jahre
Bemerkungen:	keine

© AGVS, gültig ab 2010

ANHANG

9. ARBEITSTECHNIK UND KOMMUNIKATION

9.1 Zeitplanung

- Sinn und Zweck einer Zeitplanung definieren
- Tages-, Wochen- und Monatsplanung erstellen
- Vorgehen beim Setzen von Prioritäten (Wichtigkeit, Dringlichkeit usw.) erklären
- Grundsätze einer rationellen Arbeitsmethodik folgern
- Mögliche Störfaktoren und Zeitfallen folgern
- Inhalt einer wirksamen Terminkontrolle erklären

9.2 Lerntechnik

- Notwendigkeit des LLL (lebenslanges Lernen) erklären
- Wesentliche Faktoren des Lernerfolges (z.B. Lernen durch Einsicht, Motivation, Erfolgserlebnisse usw.) erkennen
- Wirksame Lernmethoden folgern

9.3 Verhandlungstechnik

- Voraussetzungen für ein erfolgreiches Verhandeln (Fachwissen, Überzeugung, Vorbereitung usw.) beurteilen
- Grundsätze für eine wirksame Verhandlung (z.B. auf Argumente des Partners eingehen, Gesprächstaktik usw.) anwenden

9.4 Vortragstechnik / Präsentationstechnik

- Persönliche Voraussetzungen einer überzeugenden Präsentation (Haltung, Sprache, Stimme, Augenkontakt usw.) werten
- Vor- und Nachteile von technischen Hilfsmitteln erklären