



#### **Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung**

(Auszug aus dem innerbetrieblichen Ausbildungsplan)

Ausbildungsbetrieb: **Autohaus Spaett**

im Ausbildungsberuf: **Automobilkauffrau / Automobilkaufmann**

#### **Zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten**

##### **- sachliche Gliederung -**

#### **1. Der Ausbildungsbetrieb:**

##### **1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes.**

Art und Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen.

Zielsetzung, Geschäftsfelder und Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes herausstellen.

Die Zusammenarbeit des Ausbildungsunternehmens mit Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen, Gewerkschaften und Behörden darstellen.

Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen Organe beschreiben.

Wirtschaftliche Grunddaten bezogen auf die Automobilbranche bewerten.

Aktuelle Branchentrends feststellen.

Die gesellschaftliche, kulturelle und umweltpolitische Bedeutung des Automobils bewerten und den Bezug zur geschichtlichen Entwicklung herstellen.

##### **1.2 Berufsbildung**

Den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und zu seiner Umsetzung beitragen.

Die Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsverhältnis erläutern und den Beitrag der Beteiligten im dualen System beschreiben.

Fortbildung als Voraussetzung für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen;

branchenbezogene Fortbildungsmöglichkeiten ermitteln

##### **1.3 Betriebsorganisation**

Organisation und Entscheidungsstrukturen des Unternehmens darstellen.

Typische Geschäftsprozesse des Unternehmens unterscheiden.

Zur Zusammenarbeit der Geschäftsfelder im Hinblick auf optimale Kundenorientierung beitragen.

Auswirkungen von Organisationsentwicklung auf den eigenen Arbeitsbereich einschätzen.

Wirtschaftliche Verflechtungen in der Automobilwirtschaft darstellen.

Kooperationsformen in der Automobilwirtschaft und deren Vor- und Nachteile aufzeigen

##### **1.4 Personalwirtschaft**

Handlungskompetenz der Mitarbeiter als wesentliche Voraussetzung für den Kundennutzen, den Unternehmenserfolg und für die persönliche Entwicklung an Beispielen darstellen.

Für den Ausbildungsbetrieb geltende tarifliche Regelungen sowie arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen erläutern.

Mitbestimmungs- und Mitwirkungsmöglichkeiten im Ausbildungsbetrieb erklären.

Betriebliche Ziele und Grundsätze für die Personalplanung beschreiben.

Betriebliche Vorgaben für Personaleinsatz und Arbeitszeitregelung anwenden.

Aufgaben der Personalverwaltung bearbeiten.

Entgelte, Prämien und Provisionen nach vorgegebenen Schemata ermitteln und abrechnen.

##### **1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit**

Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu Ihrer Vermeidung ergreifen.

Berufsbezogene Arbeitsschutz und Unfallverhütungsvorschriften anwenden.

Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten.

Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen.

##### **1.6 Umweltschutz**

Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären.

Für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden.

Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen.

Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen.



## 2 **Arbeitsorganisation, Information und Kommunikation:**

### 2.1 Arbeitsorganisation

Betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einsetzen.  
Arbeitsaufgaben inhaltlich und zeitlich strukturieren.  
Lern- und Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen.  
Möglichkeiten funktionaler und ergonomischer Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung nutzen.  
Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen.  
Qualitätsbewußtes Handeln am Beispiele des Ausbildungsbetriebes darstellen und zur Qualitätssicherung beitragen.

### 2.2 Bürowirtschaftliche Abläufe

Posteingang und Postverteilung durchführen.  
Postausgang unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten organisieren.  
Ablagesysteme einrichten, Registratur- und Archivierungsarbeiten unter Beachtung von Aufbewahrungsfristen durchführen  
Textverarbeitungssysteme anwenden.  
Wartung und Instandsetzung von Büromaschinen und -geräten veranlassen.  
Betrieblichen Schriftverkehr unter Berücksichtigung ergonomischen Tastschreibens durchführen.  
Termine planen, abstimmen und überwachen, bei Terminabweichungen betriebsübliche Maßnahmen durchführen  
Besprechungen und Veranstaltungen vorbereiten, Vorlagen, Berichte und Protokolle erstellen.

### 2.3 Information und Kommunikation

Betriebswirtschaftliche Zusammenhänge von Informations- und Datenflüssen beurteilen.  
Bedeutung von Information und Kommunikation für Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg beachten.  
Kommunikationsformen situationsbezogen anwenden.  
Informations- und Kommunikationsstörungen feststellen und zu ihrer Vermeidung beitragen.

### 2.4 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben

Fremdsprachige Fachbegriffe anwenden.  
Im Ausbildungsbetrieb übliche fremdsprachige Informationen auswerten.  
Auskünfte erteilen und einholen, auch in einer fremden Sprache.

### 2.5 Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft

Informations- und Kommunikationssysteme effizient einsetzen.  
Betriebsübliche Nummernsysteme anwenden.  
Eingabe- und Übertragungsfehler vermeiden, Fehlerrisiken und Fehlerfolgen einschätzen.  
Branchenspezifische Informations- und Kommunikationssysteme zur Bearbeitung unterschiedlicher Geschäftsvorgänge, insbesondere in den Bereichen Neu- und Gebrauchtwagen, Kundendienst und Ersatzteile, Finanzierung und Versicherung anwenden.  
Möglichkeiten der Datenübertragung und Informationsbeschaffung nutzen sowie Angebote von Informations- und Kommunikationsdiensten vergleichen.  
System- Und Programmaktualisierungen beachten.  
Fachliteratur, Dokumentationen, Handbücher und andere Hilfsmittel nutzen.

### 2.6 Datenschutz und Datensicherheit

Vorschriften zum Datenschutz anwenden.  
Daten pflegen und sichern.

## 3 **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

### 3.1 Betriebs- und Branchen Kennzahlen

Betriebswirtschaftliche Kennzahlen des Ausbildungsbetriebes, insbesondere Rentabilität, Liquidität, Umsatz, Bruttoertrag, Handelsspanne, Marge, Lagerumschlagsgeschwindigkeit bei Planung und Kalkulation, anwenden sowie mit Branchendurchschnittswerten vergleichen.  
Kostenstellen auf Basis vereinbarter Ziele und branchentypischer Kennzahlen vergleichen; Ergebnisse für Entscheidungen aufbereiten.  
Betriebswirtschaftliche Kennzahlen im Periodenvergleich auswerten und Trends ableiten; Ergebnisse für Entscheidung aufbereiten.



- 3.2 Buchführung  
Branchenspezifische Kontenpläne unterscheiden.  
Nach dem betrieblichen Kontenplan Geschäftsvorgänge kodieren.  
Zahlungseingänge überwachen.  
Das betriebliche Mahnsystem anwenden.
- 3.3 Kostenrechnung  
Aufbau und Struktur der Kosten- und Leistungsrechnung des Ausbildungsbetriebes erklären.  
Den Einsatz von Voll- und Teilkostenrechnung in der betrieblichen Praxis begründen.  
Kosten für Geschäftsfelder auf Basis der im Ausbildungsbetrieb angewandten Systematik ermitteln.  
An der Planungsrechnung für unterschiedliche Geschäftsfelder mitwirken.  
Möglichkeiten der betrieblichen Risikoabsicherung einschätzen; Versicherungsangebote vergleichen und bewerten.  
Funktion des Controllings als Informations- und Steuerungsinstrument an Beispiele des Ausbildungsbetriebes erläutern.  
An der Erstellung von Erfolgsrechnungen für einzelne Geschäftsfelder und den Gesamtbetrieb mitwirken.
- 3.4 Kalkulation  
Elemente der leistungsbezogenen Margensysteme in betriebliche Kalkulationsschemata einbeziehen.  
Kalkulationen zur Auslastung der Werkstatt durchführen.  
Bei der Ermittlung der Stundenverrechnungssätze mitwirken.  
Kalkulationsschemata für den Zubehörbereich anwenden.  
Kalkulationsschemata für den Neu- und Gebrauchtwagenbereich anwenden.  
Preisunter- und -obergrenzen ermitteln sowie Folgen und Risiken für den Unternehmenserfolg einschätzen.
- 3.5 Statistik  
Verkaufsdaten erfassen; bei Kontrolle und Auswertung mitwirken.  
Bestandsstatistiken von Neu-, Vorfür- und Gebrauchtfahrzeugen, insbesondere nach Marken und Typen, führen.  
Soll-Ist-Vergleiche durchführen und Zielerreichungsgrade feststellen.  
Statistiken als Planungs- und Prognosehilfe nutzen.  
Statistische Daten für Präsentationen aufbereiten.
- 4 **Markt und Vertrieb**
- 4.1 Vertriebsbeziehungen  
Vertriebssysteme und Vertriebsstufen in der Automobilwirtschaft unterscheiden.  
Auswirkungen unterschiedlicher Vertriebsverträge, insbesondere von Händler- und Agenturverträge auf den Ausbildungsbetrieb, beurteilen.  
Das rechtliche und wirtschaftliche Verhältnis von Händlern zu Herstellern und Importeuren beurteilen.  
Den Einfluss von Vertriebsrichtlinien auf die Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes darstellen.  
Die rechtlichen und wirtschaftlichen Beziehungen zwischen dem Ausbildungsbetrieb und seinen Vertragspartnern beschreiben.  
Auswirkungen des EU-Binnenmarktes an Beispielen des Ausbildungsbetriebes beschreiben.
- 4.2 Fahrzeuge  
Fahrzeugarten und -typen nach Vorschriften und Typologien unterscheiden.  
Aktuelle Fahrzeugpalette beschreiben und mit der von Wettbewerbern vergleichen.  
Mit betriebsinternen und kundenbezogenen Medien und Fachpublikationen arbeiten.  
Technische Neuerungen nach ihrem Nutzen für Kunden, Verkehr und Umwelt beurteilen.  
Leistungs- und Produktmerkmale, insbesondere Material, Verarbeitung, Ausstattung, Qualität, Lebensdauer und Design, im Hinblick auf Kundenansprüche bewerten.  
Das Preis-Leistungsverhältnis von Fahrzeugen vergleichen.
- 4.3 Einkauf und Beschaffung  
Einkaufsmöglichkeiten für Zubehör, Reifen, Betriebs- und Hilfsstoffe nutzen.  
Für den Ausbildungsbetrieb bedeutsame Absatz- und Beschaffungsmärkte einschätzen.  
An der Sortimentsbildung mitwirken und Sortimentsveränderungen vorschlagen.  
Bestellsysteme für Fahrzeuge und Teile anwenden, insbesondere Statusabfragen und Änderungsmöglichkeiten kundenorientiert nutzen.  
Dispositionen für Fahrzeugeinkauf aufgrund von Kundenaufträgen durchführen.  
Saisonale Einflüsse auf den Verkauf von Fahrzeugen, Teilen und Zubehör beachten.  
Unterschiedliche Beschaffungsmöglichkeiten von Gebrauchtfahrzeugen nutzen.  
Finanzierungsspielräume für den Einkauf ermitteln und beachten.  
An der Aufstellung der Jahresplanung für den Neuwagenverkauf mitwirken.



Den Zusammenhang zwischen Bestellsystemen und Fertigungssystemen sowie Bestelländerungen und Produktionssteuerung darstellen.

#### 4.4 Lagerwirtschaft

Die Möglichkeiten der Lagerbewirtschaftung im Hinblick auf die unterschiedlichen Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes aufzeigen; unterschiedliche Lagerorganisationen begründen.

Lieferungen annehmen, nach Art und Menge sowie auf offene Mängel prüfen; bei Beanstandungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten.

Rechnungen und Lieferscheine mit den Bestell- und Wareneingangsunterlagen vergleichen; Differenzen klären.

Rechnungen auf Richtigkeit prüfen; Unstimmigkeiten klären.

Lagersteuerungssysteme anwenden; Möglichkeiten zur Korrektur von Bestellvorschlägen nutzen.

Waren lagern, Warenbewegungen erfassen.

Stellenwert des Ersatzteillagers für den Kundennutzen darstellen.

Inventur durchführen.

#### 4.5 Marketing

Regionale Wettbewerber beobachten und Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt ableiten.

Zulassungsdaten und Betriebsvergleiche, insbesondere Marktdaten und Kundenzufriedenheitsstudien, entscheidungsorientiert auswerten.

Zielgruppen des Ausbildungsbetriebes unterscheiden; Adressen beschaffen, auswerten und verwalten.

Quellen zur Marktbeobachtung nutzen.

Kundenkontaktprogramme einsetzen.

Werbemittel gestalten; Werbemittel und -träger einsetzen.

Wettbewerbsrechtliche Vorschriften anwenden.

Betriebs- und markttypische Sortimentspolitik und den Stellenwert von Sortimentsteilen oder -gruppen im Gesamtsortiment begründen.

Das Verhältnis von Preis zu Wert als Argument nutzen.

An Verkaufsförderungsmaßnahmen mitwirken, insbesondere Sonderaktionen planen, durchführen sowie bei der Erfolgskontrolle mitwirken.

#### 4.6 Vertrieb

Verkaufsgespräche und -beratungen für Teile und Zubehör durchführen.

Verkaufsgespräche für Neu- und Gebrauchtfahrzeuge vor- und nachbereiten.

Bedienungsanleitungen für die Kundenberatung einsetzen.

Kundendaten des Betriebes zur gezielten Akquisition auswerten und aufbereiten.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die unterschiedlichen Geschäftsfelder beachten.

Kundenbestellungen dokumentieren.

Fahrzeugzulassung und -abmeldung vorbereiten und durchführen.

Informationen und Daten zur Fahrzeugauslieferungsqualität bei Kunden erfragen und dokumentieren.

### 5 Finanzdienstleistungen

#### 5.1 Finanzierung

Finanzierungsprogramme von Hersteller-Banken sowie anderen Finanzierungsinstituten erläutern und in Bezug auf wesentliche Merkmale, insbesondere Anzahlung, effektiven Jahreszins, Laufzeit und Tilgung vergleichen.

Finanzierungsverträge vorbereiten.

Leasingprogramme unterschiedlicher Anbieter in Bezug auf wesentliche Merkmale, insbesondere Anzahlung, Ratenhöhe, Laufzeit, Restwert und Kaufoption, vergleichen.

Leasingverträge vorbereiten.

Wirtschaftliche Auswirkung von Finanzierung und Leasing aus betrieblicher Sicht einschätzen.

Kunden Unterschiede von Finanzierung und Leasing erläutern.

Laufzeit von Verträgen kontrollieren und Anschlußmaßnahmen einleiten.

#### 5.2 Versicherungen

Kunden über die Möglichkeit der Risikoabdeckung durch Versicherungen informieren.

Kunden zu Konditionen von Fahrzeugversicherungen beraten.

Kunden über das Versicherungsangebot des Ausbildungsbetriebes informieren, Versicherungen anbieten.

Versicherungsanträge vorbereiten und Versicherungen vermitteln.

#### 5.3 Zusätzlich erwerbbarer Garantieleistungen

Kunden über wesentliche Merkmale von Neuwagenanschlußgarantien und Gebrauchtfahrzeuggarantien informieren.

Garantieanträge vorbereiten und vermitteln.



Laufzeiten der Verträge kontrollieren und Anschlußmaßnahmen einleiten.  
Mobilitätsversicherung als Kundenbindungsinstrument nutzen.

#### 6 **Serviceleistungen**

##### 6.1 Kundendienst

Beitrag des Kundendienstes zum Kundennutzen und zum wirtschaftlichen Erfolg begründen.  
Aufträge im Zusammenwirken mit dem Kunden formulieren und werkstattgerecht codieren.  
Kostenvoranschläge erstellen.  
Werkstattaufträge einplanen und überwachen.  
Bei der Planung zur Auslastung der Werkstatt mitwirken.  
Reparatur- und Verkaufsabrechnungen erstellen und dem Kunden erläutern.  
Zusätzliche Serviceleistungen anbieten.  
Zeitwertgerechte Reparaturpreise anbieten, Bezugsmöglichkeiten für gebrauchte Teile ermitteln.

##### 6.2 Gewährleistungen

Über Unterschiede zwischen Garantie und Gewährleistung informieren.  
Gewährleistungen des Ausbildungsbetriebes durch Garantiezusagen von Lieferanten absichern.  
Garantieaufträge bearbeiten.  
Kulanzanträge nach Vorgaben bearbeiten.

##### 6.3 Amtliche Fahrzeugüberwachung

Die periodisch technische Fahrzeugüberwachung durch den Ausbildungsbetrieb als besondere Dienstleistung anbieten.  
Fristen für Fahrzeugüberwachungen beachten; Prüftermine koordinieren.  
Bedingungen der Allgemeinen Betriebserlaubnis, insbesondere für Sonderzubehör, Sonderein- und -umbauten, beachten.  
Prüfvorgänge dokumentieren.

##### 6.4 Technischer Kundendienst, Werkstatt

Werkstattaufträge unter Berücksichtigung von Daten aus technischen Unterlagen und Fahrzeugpapieren formulieren.  
Verkehrs- und Betriebssicherheit von Fahrzeugen durch Sichtprüfung feststellen.  
Mechanische, hydraulische, pneumatische sowie elektrische und elektronische Systeme in Fahrzeugen identifizieren und ihre Funktion unterscheiden.  
An Diagnose, Wartungs- und Reparaturarbeiten mitwirken.  
Temperaturen und Füllmengen in Systemen prüfen, Füllstände korrigieren.  
Bei der Schadensaufnahme an Fahrzeugen mitwirken.  
Bei der Erstellung von Kostenvoranschlägen für Karosserie- und Lackarbeiten mitwirken.

##### 6.5 Teile und Zubehör

Typenspezifische Teile und Zubehör erfassen, zuordnen und verwalten.  
Bestellung für Ersatzteile unter Beachtung von Konditionen, Bestellkosten und -fristen durchführen.  
Leistungs- und Produktmerkmale beschreiben und im Hinblick auf Hersteller und Kundenansprüche bewerten; Preis-Leistungsverhältnis vergleichen.  
Unterschiedliche Kriterien für die Sortimentspolitik bei Teilen und Zubehör abgrenzen.

##### 6.6 Betriebsbezogenen Aufgaben des Umweltschutzes

Kunden die Umweltkompetenz des Ausbildungsbetriebes und den daraus resultierenden Nutzen darstellen.  
Vorschriften und Richtlinien für das Recycling von Fahrzeugen und deren Teilen anwenden.  
Rücknahmerichtlinien der Hersteller und Lieferanten anwenden.

#### 7 **Betriebsspezifische Dienstleistungen**

Betriebsspezifische Leistungen vom Kernangebot abgrenzen und ihre Wechselwirkung bewerten.  
Betriebsspezifische Leistungspakete anbieten.  
Möglichkeiten der kundenspezifischen Vertragsgestaltung bei der Beratung berücksichtigen.  
Betriebsspezifische Leistungen kalkulieren und abrechnen.



**- Zeitliche Gliederung -**

**Monate**

Buchhaltung/Personalbüro	4	4	5
Fahrzeugdisposition	4	4	5
Verkauf Neue Automobile	3	4	4
Verkauf Gebrauchte Automobile	3	4	4
Teilvertrieb	3	4	5
Service-Beratung	3	4	5
Meisterbüro/Werkstatt	2	3	4
Sekretariat	2	3	4
Ausbildungsdauer	24	30	36