

# **Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing**

DialogmKfAusbV

Ausfertigungsdatum: 23.05.2006

Vollzitat:

"Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing vom 23. Mai 2006 (BGBl. I S. 1228)"

Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 4 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst als Beilage zum Bundesanzeiger veröffentlicht.

## **Fußnote**

(+++ Textnachweis ab: 1.8.2006 +++)

## **Eingangsformel**

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 Kaufmann für Dialogmarketing/Kauffrau für Dialogmarketing wird staatlich anerkannt.

### **§ 2 Ausbildungsdauer**

Die Ausbildung dauert drei 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;
- 8. Personal;
- 9. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
  - 9.1 Kosten- und Leistungsrechnung,
  - 9.2 Controlling;
- 10. Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung;
- 11. Vertrieb und Marketing:
  - 11.1 Angebotserstellung und Verkauf,
  - 11.2 Vermarktung von Dienstleistungen.

## **§ 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 Auszubildenden 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 Auszubildenden 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. Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen,
2. Projektmanagement im Dialogmarketing,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
4. Fallbezogenes Fachgespräch.

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 Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen:

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

- a) Angebot und Verkauf von Dienstleistungen,
- b) Kernprozesse im Dialogmarketing

bearbeiten und dabei zeigen, dass er die Instrumente und Techniken der Kundenbetreuung, Kundenbindung und Kundengewinnung einsetzen und Leistungen der Dialogmarketing-Branche zielgruppenorientiert gestalten und vermarkten sowie dabei rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen kann;

2. im Prüfungsbereich Projektmanagement im Dialogmarketing:

In höchstens 150 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Projektabwicklung,
- b) Ressourcensteuerung,
- c) Qualitätssichernde Maßnahmen,
- d) Betriebswirtschaftliche Kontrolle

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Projekte organisieren, koordinieren und aus kaufmännischer Sicht steuern, Technik- und Personaleinsatz planen, Projektpläne und -ziele qualitätsgerecht umsetzen, Kennzahlen der Dialogmarketing-Branche aufbereiten und auswerten kann. Ferner soll er zeigen, dass er Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und den Umweltschutz 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 Fallbezogenes Fachgespräch:

Der Prüfling soll im Rahmen eines Fachgespräches anhand einer von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben zeigen, dass er Gespräche mit Auftraggebern systematisch führen, zielgruppenorientiert kommunizieren und Gesprächsführungstechniken situationsbezogen anwenden kann. Ferner soll er nachweisen, dass er Aufgabenstellungen analysieren, Zielstellungen erkennen, Aspekte des Marketings berücksichtigen und betriebswirtschaftliche Zusammenhänge erläutern kann. Bei der Aufgabenstellung ist der Leistungsschwerpunkt des Ausbildungsbetriebes zu berücksichtigen. Dem Prüfling ist für die von ihm gewählte Aufgabe eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten zu gewähren. Das Fachgespräch soll die Dauer von 30 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 hat der Prüfungsbereich Projektmanagement im Dialogmarketing gegenüber jedem anderen Prüfungsbereich das doppelte Gewicht.

(6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis und in mindestens drei der in Absatz 2 Nr. 1 bis 4 genannten Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit "ungenügend" bewertet, ist die Prüfung nicht bestanden.

## § 10 Fortsetzung der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf Servicefachkraft für Dialogmarketing kann in dem Ausbildungsberuf Kaufmann für Dialogmarketing/Kauffrau für Dialogmarketing nach den Vorschriften für das dritte Ausbildungsjahr fortgesetzt werden.

## § 11 Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2006 in Kraft.

### Anlage 1 (zu § 5)

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

(Fundstelle: BGBl. I 2006, 1231 - 1235)

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</li> </ul>

		<p>sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</p> <p>e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages darstellen</p> <p>f) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</p>
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3)	<p>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</p> <p>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</p> <p>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</p> <p>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</p>
1.4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <p>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</p> <p>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</p> <p>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</p> <p>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</p>
2	Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 2)	<p>a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen</p> <p>b) Leistungen der Dialogmarketing-Branche unterscheiden</p> <p>c) das Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes darstellen</p>
3	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 4 Nr. 3)	<p>a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>c) Sprachverhalten und Kundentyp bei der Gesprächsführung berücksichtigen</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>

		f) Kommunikationstarife und -kosten vergleichen
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>
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> </ul>
8	Personal (§ 4 Nr. 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an der Personalplanung und Teambildung mitwirken</li> <li>b) bei Maßnahmen der Personalbeschaffung mitwirken, Bewerbervorauswahl durchführen</li> <li>c) neue Mitarbeiter einführen</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Personaleinsatz auftragsorientiert planen, dabei insbesondere arbeitszeitrechtliche Vorschriften und Mitarbeiterbedürfnisse berücksichtigen, Schichtpläne erstellen</li> <li>e) Motivationsinstrumente einsetzen, Vorschläge zu Konzepten für Anreizmodelle entwickeln</li> <li>f) Vorschläge für Schulungs- und Fortbildungskonzepte entwickeln, Mitarbeiterschulungen organisieren, Mitarbeiter-Briefing durchführen</li> </ul>
9	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Nr. 9)	
9.1	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Nr. 9.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen</li> <li>b) Kosten überwachen</li> <li>c) Leistungen kalkulieren</li> <li>d) Kosten und Erlöse erbrachter Leistungen errechnen und bewerten</li> <li>e) Leistungsabrechnungen erstellen</li> </ul>
9.2	Controlling (§ 4 Nr. 9.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden, dabei branchenspezifische Kennzahlen ermitteln und aufbereiten</li> <li>b) Statistiken auswerten, Entscheidungen vorbereiten, Berichte erstellen</li> </ul>
10	Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung (§ 4 Nr. 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) qualitätssichernde Maßnahmen organisieren, durchführen und auswerten sowie für den Auftraggeber dokumentieren</li> <li>b) Projektabläufe überwachen und mit Mitarbeitern sowie Auftraggebern rückkoppeln, Beschwerden berücksichtigen, Projektabläufe optimieren, Schlussfolgerungen für neue Projekte ziehen</li> </ul>
11	Vertrieb und Marketing (§ 4 Nr. 11)	
11.1	Angebotserstellung und Verkauf (§ 4 Nr. 11.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dialogmarketing-Markt beobachten, Informationen auswerten und nutzen</li> <li>b) Dienstleistungen und Konditionen von Wettbewerbern vergleichen</li> <li>c) Vorschläge zur Ausgestaltung und Verbesserung des Dienstleistungsangebotes entwickeln</li> <li>d) Auftraggeberwünsche ermitteln</li> </ul>

		e) Angebote erstellen f) Verträge anbahnen und Vertragsabschlüsse vorbereiten g) rechtliche Vorschriften beachten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden
11.2	Vermarktung von Dienstleistungen (§ 4 Nr. 11.2)	a) über Dienstleistungen informieren, Dienstleistungen anbieten und präsentieren, auch in einer Fremdsprache b) Projektkonzepte erarbeiten c) Verkaufsargumente für Dienstleistungsangebote entwickeln d) Auftraggeber-Briefing beachten e) bei der Planung verkaufsfördernder Maßnahmen mitwirken, verkaufsfördernde Maßnahmen umsetzen

## **Anlage 2 (zu § 5)**

### **Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing - Zeitliche Gliederung -**

(Fundstelle: BGBl. I 2006, 1236 - 1237)

#### **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,
- 9.1 Kosten- und Leistungsrechnung, Lernziel a,  
zu vermitteln.

### **Drittes Ausbildungsjahr**

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition

- 8. Personal  
zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

- 9.1 Kosten- und Leistungsrechnung, Lernziele b bis e,
- 9.2 Controlling,
- 10. Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition

- 4. Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen, Lernziel d,

zu vertiefen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

11.1 Angebotserstellung und Verkauf,

11.2 Vermarktung von Dienstleistungen

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition

5.4 Kundengewinnung, Lernziel c,

zu vertiefen.