

Berufsprüfung (BP)**Berufsfeld 11**
Fahrzeuge**Tätigkeiten**

Automobil-Serviceberater und –Serviceberaterinnen führen Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden und Kundinnen. Sie sind das Bindeglied zwischen dem Garagenbetrieb und der Kundschaft, nehmen Fahrzeuge für Reparaturen und Unterhalt entgegen und übergeben sie nach dem Service. Als Fachleute beantworten sie unterschiedliche Mobilitätsfragen.

Sie üben folgende Tätigkeiten aus:

Kunden- und Kundinnenkontakt

- Kundschaft empfangen und Bedürfnisse abklären, verschiedene Kommunikationskanäle (Telefon, E-Mail, Messenger-Dienste, persönlicher Besuch etc.) kennen und anwenden, mündliche und schriftliche Anfragen beantworten
- eigenen Handlungsspielraum sowie grundlegende Kenntnisse von markenspezifischen und betrieblichen Abläufen kennen, Kundschaft entsprechend beraten und Kostenvoranschläge machen
- fachliche und technische Kenntnisse anwenden, um Kundschaft kompetent zu beraten, zum Beispiel zu Serviceleistungen, Wartungsverträgen, Reparaturen oder Produkten
- Abläufe sicherstellen, so dass von der Entgegennahme des Fahrzeugs, der Arbeit in der Garage bis hin zur Rückgabe alle vereinbarten Leistungen und Termine eingehalten werden
- Reklamationen entgegennehmen und einfühlsam Konflikte mit der Kundschaft lösen
- Verkaufsgespräche führen und Fragen beantworten zur nachhaltigen Mobilität, zum Umwelt- und Klimaschutz, zu moderner Fahrzeugtechnologie (alternative Antriebe, Elektromobilität) sowie zu steuerlichen und anderen finanziellen Themen
- Marketing-Strategien mitentwickeln, Kundenanlässe mitorganisieren und bei der Durchführung unterstützen

Betrieb

- betriebsinterne und externe Werkstattaufträge planen, organisieren und durchsetzen
- betriebliche Planungssysteme kennen, anwenden und wo nötig anpassen
- den Kontakt mit Behörden, Versicherungen und anderen Unternehmen der Automobilbranche pflegen
- technologische Entwicklungen beobachten und allenfalls in den Betrieb integrieren
- unternehmerisch handeln, Betrieb weiterentwickeln, administrative Aufgaben übernehmen und Personal führen

Ausbildung**Grundlage**

Eidg. genehmigte Prüfungsordnung vom 11.1.2021

Prüfungsvorbereitung

Die für die Prüfung erforderlichen Qualifikationen werden in der Regel in Form von Modulen erworben. Das Reglement und die Wegleitung sind beim Auto Gewerbe Verband Schweiz AGVS erhältlich.

Bildungsangebote

- Schweizerische Technische Fachschule Winterthur STFW
- Gewerblich-Industrielle Berufsschule Bern GIBB
- 7 Act Benson Lausanne

Dauer

2 Jahre, berufsbegleitend

**Lerninhalte
(Handlungskompetenzen)**

Geprüft werden folgende Handlungskompetenzen:

- Umgang mit der Kundschaft und Zusammenarbeit im Team (Kundschaft beraten, Kundschaft gewinnen, schwierige Gespräche führen, anspruchsvolle Situationen meistern)
- Praktische Situationen in der Serviceberatung (praktische Situationen bearbeiten, berufliches Handeln reflektieren, Tätigkeiten priorisieren und koordinieren)
- Selbstkompetenz und aktuelle Entwicklungen

Abschluss

"Automobil-Serviceberater/in mit eidg. Fachausweis"

Voraussetzungen

Bei Prüfungsantritt erforderlich:

- drei- oder vierjährige berufliche Grundbildung (EFZ) im automobilen Bereich
 - oder
 - eidg. Fachausweis mit entsprechender fachlicher Ausrichtung oder eine gleichwertige Qualifikation
 - und
 - mindestens 3 Jahre einschlägige Berufserfahrung im automobilen Bereich nach der Grundbildung, davon mindestens 1 Jahr mit Haupttätigkeiten im Kundendienstbereich eines Betriebs der Automobilbranche
- Über die zugelassenen Grundbildungen und gleichwertigen Bildungsausweise informiert der AGVS.

Anforderungen

- Interesse an Fahrzeugen und Mobilität
- ausgeprägte Kontaktfreude und Kommunikationsfähigkeit
- Freude am Verkauf und an Beratung
- Einfühlungsvermögen
- Dienstleistungsbewusstsein

Weiterbildung

Kurse

Angebote von Berufsfach- und Fachschulen sowie vom Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS)

Höhere Fachprüfung (HFP)

Z. B. dipl. Betriebswirt/in im Automobilgewerbe, dipl. Detailhandelsmanager/in oder dipl. Verkaufsleiter/in

Höhere Fachschule

Z. B. dipl. Betriebswirtschafter/in HF

Fachhochschule

Mit entsprechender schulischer Vorbildung Studiengänge in verwandten Bereichen

- technische Richtung: Bachelor of Science (FH) in Automobil- und Fahrzeugtechnik
- kaufmännische Richtung: Bachelor of Science (FH) in Betriebsökonomie bzw. Business Administration

Berufsverhältnisse

Automobil-Serviceberaterinnen und –Serviceberater arbeiten in der Regel in Fahrzeughandelsunternehmen und Garagen. Sie sind angestellt oder leiten einen eigenen Betrieb. Ihre Arbeitszeiten entsprechen in der Regel den ortsüblichen Ladenöffnungszeiten und sind folglich regelmässig. In einer sich stark wandelnden Branche sind gut ausgebildete Fachleute gefragt.

Weitere Informationen

Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS)
 Wölflistr. 5
 3006 Bern
 Telefon: +41 31 307 15 15
www.autoberufe.ch

Allgemeine Informationen:
www.berufsberatung.ch

Verwandte Berufe

Berufsfeld / SD

Automobil-Verkaufsberater/in BP	11 / 0.570.7.0
Automobildiagnostiker/in BP	11 / 0.570.6.0
Automobil-Werkstattkoordinator/in BP	11 / 0.570.58.0