



**Werkstattleiter
Werkstattleiterin
Zweirad**

Ausgabe März 2019

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3	
2	Werkstattprozesse	4	
2.1	Betriebsorganisation		4
2.1.1	Planen von Projekten und Prozessen		4
2.1.2	Qualitätssicherung		4
2.1.3	Arbeitssicherheit		4
2.1.4	Umweltbewusstsein		5
2.2	Aufbauorganisation		5
2.2.1	Arbeitsplatz		5
2.2.2	Unterhalt der Infrastruktur		5
2.2.3	Lagerbewirtschaftung		5
3	Personal-Management	6	
3.1	Selbst- und Mitarbeiterführung		6
4	Rechtliche Verantwortlichkeiten	7	
4.1	Rechtliche Grundlagen		7
4.1.1	Allgemeine rechtliche Grundlagen		7
4.1.2	Allgemeine Vertragslehre		7
4.1.3	Werkvertrag		8
4.2	Versicherungswesen		8
4.2.1	Versicherung		8
4.3	Mehrwertsteuer		8
4.4	Datenschutz im Arbeitsverhältnis		8
5	Kundenkontakte und Administration	9	
5.1	Kundenkontakte		9
5.1.1	Gesprächsführung		9
5.1.2	Umgang mit Schadenopfern		9
5.1.3	Versicherungs- und Garantiefälle		9
5.2	Korrespondenz		10
5.2.1	E-Mail-Verkehr		10
5.2.2	Geschäftskorrespondenz		10

1 EINLEITUNG

Der vorliegende Lehrplan ist die berufspädagogische Grundlage zum Erlangen des Zertifikats „Werkstatteleiter Zweirad“.

Ziel der dazu organisierten Vorbereitungskurse ist die kompetente Bewältigung von typischen Handlungssituationen in einer Zweiradwerkstatt.

Für die Kursteilnehmerinnen und -Teilnehmer stellt der Lehrplan eine Orientierungshilfe während der Ausbildung dar.

Vorkenntnisse

Der Unterricht baut auf den Kompetenzen der EFZ für Zweiradberufe (Fahrradmechaniker, Kleinmotorrad- und Fahrradmechaniker und Motorradmechaniker) oder vergleichbaren Abschlüssen auf. Das sichere Anwenden der MS Office Programme Word und Excel und grundlegende Informatikkenntnisse sind Voraussetzung und werden nicht mehr ausgebildet.

Hausaufgaben / Selbststudium

Der Unterricht verlangt erwachsenengerechte Selbständigkeit. Der Zeitbedarf für Vor- und Nachbereitung der Lehrsequenzen umfasst ca. 50% der Unterrichtszeit.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im vorliegenden Dokument bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

2 WERKSTATTPROZESSE

Die linke Spalte definiert das Leistungsziel. Die rechte Spalte gibt verbindliche Hinweise.

2.1 Betriebsorganisation

2.1.1 Planen von Projekten und Prozessen

Prozesse nach der PDCA Methode selbständig aufbauen	<ul style="list-style-type: none">• PDCA als Methode
Die einzelnen Teilprozesse eines Reparaturauftrages erklären	<ul style="list-style-type: none">• Die Kundenbedürfnisse• Fahrzeugannahme mit Kostenvoranschlag bis Fahrzeugübergabe mit Erklären der ausgeführten Arbeiten und Rechnung
Im eigenen Betrieb die Werkstattprozesse analysieren und geeignete Massnahmen für die stetige Verbesserung treffen	<ul style="list-style-type: none">• Prozesse analysieren und darstellen• Verbesserungen formulieren, umsetzen, und kontrollieren

2.1.2 Qualitätssicherung

Den Nutzen von Qualitätslabels beurteilen	<ul style="list-style-type: none">• Den Qualitätssicherungsprozess nach PDCA darstellen• Was ist Qualität• Welche Qualitätslabels gibt es
Die fünf wichtigsten Faktoren der Kundenzufriedenheit nennen	<ul style="list-style-type: none">• Faktoren gem. All Ride «Exellente Werkstatt» erarbeiten• Die Service-Philosophie
Erklären, wie die Qualität in der Werkstatt gemessen werden kann	<ul style="list-style-type: none">• Die Messinstrumente der Qualität und deren Aussagekraft• Fremdmessung z.B. Audits, Mystery-Shopping, Kundenumfragen des Importeurs• Feedbackkarten, Google Bewertungen usw.
Erklären, wie die Resultate der Kundenzufriedenheitsmessungen zur stetigen Verbesserung der eigenen Leistung beitragen Die Auswertungen der Qualitätsmessungen für den eigenen Betrieb analysieren, und eigene Prozesse verbessern	<ul style="list-style-type: none">• Eigenmessungen z.B. Nachbetreuung• Ist-Zustand erheben, Ziel setzen, Massnahmen formulieren, umsetzen, Kontrolle

2.1.3 Arbeitssicherheit

Die gesetzlichen Vorschriften der KOPAS nennen	<ul style="list-style-type: none">• Falls der Werkstattleiter KOPAS im Betrieb ist wird auf den EKAS Kurs und die empfohlene Weiterbildung der EKAS verwiesen
--	---

2.1.4 Umweltbewusstsein

Die Entsorgung von im Betrieb anfallenden Stoffe erklären	<ul style="list-style-type: none">• Liste von anfallenden Stoffen nach Aggregatzustand erarbeiten• Entsorgungsmöglichkeiten erarbeiten
Die wesentlichen Umweltbestimmungen erklären Erklären, wie Stoffe, welche als Sonderabfälle gemäss den VeVa Richtlinien gelten, mittels Begleitscheinen, der professionellen Verwertung zugeführt werden müssen	<ul style="list-style-type: none">• Gesetzlich Vorgaben und Auflagen nach der VeVa (Verordnung über den Verkehr mit Abfällen)• Prozess der Begleitscheine• Begleitscheine ausfüllen
Im eigenen Betrieb, selbständig, Massnahmen zum Schutz der Umwelt definieren	<ul style="list-style-type: none">• Schutzmassnahmen für den eigenen Betrieb erarbeiten und diskutieren

2.2 Aufbauorganisation

2.2.1 Arbeitsplatz

Erklären, wie die Werkstatt und die Arbeitsplätze darin gestaltet wird, damit effizientes Arbeiten möglich ist. Orientieren an All Ride	<ul style="list-style-type: none">• Den eigenen Werkstattgrundriss analysieren, was ist daran gut gelöst, in welchen Bereichen entstehen immer wieder Schwierigkeiten? Was könnten wir optimieren?
---	--

2.2.2 Unterhalt der Infrastruktur

Erläutern, wie die Infrastruktur im eigenen Bereich zu warten ist	<ul style="list-style-type: none">• Wartungsvorschriften der Anlagen im eigenen Betrieb sammeln.
Geeignete Massnahmen zum Unterhalt der eigenen Infrastruktur definieren. Den Unterhalt der Infrastruktur laufend überwachen und die definierten Prozesse durchsetzen	<ul style="list-style-type: none">• Wartungsprozess inkl. Checkliste erstellen, Verantwortlichkeiten definieren.• Diskussion, wie der Unterhalt im eigenen Betrieb überwacht und durchgesetzt wird.

2.2.3 Lagerbewirtschaftung

Die Prozesse im Ersatzteillager analysieren und Verbesserungsmassnahmen definieren	<ul style="list-style-type: none">• Der Tagesablauf im Ersatzteillager• Die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen• Tages- oder Stockbestellungen
--	---

3 PERSONAL-MANAGEMENT

Die linke Spalte definiert das Leistungsziel. Die rechte Spalte gibt verbindliche Hinweise.

3.1 Selbst- und Mitarbeiterführung

Die wichtigsten Merkmale einer praktischen Arbeitsplatz-Organisation erklären	<ul style="list-style-type: none">• Arbeitstechnik, ABC Analyse, Prioritäten setzen, Eisenhower Prinzip, die eigene administrative Organisation reflektieren• Zeitmanagement, Effizienz und Effektivität, Zeitfallen und Zeitquellen, Pareto-Prinzip, Sägeblatteffekt
Kriterien zur Überprüfung der mittel- und langfristigen Erfolgsstrategie nennen	<ul style="list-style-type: none">• Das Lebensrad• Haupttraumliste• Eigene lang-, mittel- und kurzfristige Ziele setzen
Grundlagen einer Mitarbeiter-Qualifikation beschreiben	<ul style="list-style-type: none">• Kriterien für eine Mitarbeiterqualifikation sammeln

4 RECHTLICHE VERANTWORTLICHKEITEN

Die linke Spalte definiert das Leistungsziel. Die rechte Spalte gibt verbindliche Hinweise.

4.1 Rechtliche Grundlagen

4.1.1 Allgemeine rechtliche Grundlagen

Unterschied zwischen öffentlichem und Privatrecht erklären Sachverhalte dem öffentlichen/privaten Recht zuordnen Zwingendes und dispositives Recht zu definieren Gesetzesartikel als zwingendes/dispositives Recht bezeichnen Von Gesetzesartikeln Tatbestand und Rechtsfolge nennen	<ul style="list-style-type: none">• ZGB• OR
--	--

4.1.2 Allgemeine Vertragslehre

Unterschied zwischen Verschuldens- und Kausalhaftung erklären Begriffe „Willenserklärung“ und „Rechtsgeschäft“ definieren und mit Beispielen zu erläutern Wichtigste Begriffe aus dem Personenrecht definieren; Unterscheidung natürliche und juristische Person erklären Voraussetzungen der Vertragsentstehung nennen; Antrag und Annahme unterscheiden Formvorschriften aufzählen; Folgen der Nichtbeachtung von Formvorschriften erklären Grundsatz der Vertragsfreiheit beschreiben Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Verträgen unterscheiden Unterschied von Vertragsentstehung und Vertragserfüllung erklären Voraussetzung und Wirkung der Verjährung erklären	<ul style="list-style-type: none">• ZGB• OR
Gesetze und vertragliche Grundlagen nennen Abgrenzung zwischen Kaufvertrag und Werkvertrag erklären	<ul style="list-style-type: none">• Rechtliche Grundlagen

4.1.3 Werkvertrag

Gesetz und vertragliche Grundlagen (AGB) nennen Abgrenzung Arbeitsvertrag, Werkvertrag, Auftrag erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Grundlagen
Obligationen des Werkvertrages nennen Formfreiheit und Vorteil der Schriftlichkeit erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Begriff und Abschluss des Werkvertrages • Unterschied zwischen Kauf und Werkvertrag erklären
Prüfungspflicht als Voraussetzung für die Rechte erklären Die drei Rechte, besonders das Nachbesserungsrecht erklären 2-3- einfache Fälle lösen	<ul style="list-style-type: none"> • Rechte und Pflichten des Bestellers
Die Arten der Kostenvoranschläge nennen und erklären; einen Kostenvoranschlag erstellen Sachgewährleistungspflicht erklären Retentionsrecht bei Reparaturen erklären und 2-3 einfache Fälle dazu lösen	<ul style="list-style-type: none"> • Rechte und Pflichten des Unternehmers
Arten der Beendigung nennen Jederzeitiges Rücktrittsrecht des Bestellers erklären. Praktische Beispiel durchspielen.	<ul style="list-style-type: none"> • Beendigung des Werkvertrages

4.2 Versicherungswesen

4.2.1 Versicherung

Versicherungsprinzip erklären Obligatorium für Motorfahrzeughalter erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemeines • Haftpflichtversicherung
Ersatzmobilität der Kunden sicherstellen.	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilitätsfrage bei der Terminvereinbarung • Mietwagenplaner • Ausgabe und Rücknahme der Ersatzfahrzeuge • Unterhalt der Ersatzfahrzeuge
Versicherung von Ersatzfahrzeugen	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Grundlagen • Was ist zu beachten

4.3 Mehrwertsteuer

Aufgabe und Funktionsweise der Mehrwertsteuer beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Grundlagen
---	---

4.4 Datenschutz im Arbeitsverhältnis

Datenschutzgesetz, Obligationenrecht nennen	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Grundlagen
Erklären, welche Daten weitergegeben werden dürfen	<ul style="list-style-type: none"> • Bearbeitung von Betriebsdaten

5 KUNDENKONTAKTE UND ADMINISTRATION

Die linke Spalte definiert das Leistungsziel. Die rechte Spalte gibt verbindliche Hinweise.

5.1 Kundenkontakte

5.1.1 Gesprächsführung

<p>Ein Kundengespräch zielorientiert führen (in Bezug auf die Zielgruppen, beispielsweise Menschentypologie nach Fritz Riemann), durch angemessenes Gestalten der einzelnen Phasen des Gesprächs auf die Kundenbedürfnisse eingehen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakt schaffen • Bedürfnisabklärung • Produktpräsentation • Technik MVN (Merkmal, Vorteil, Nutzen) • Einwandbehandlung • Preisgespräch • Abschluss • Rollenspiele
<p>Möglichkeiten für Zusatzverkäufe erkennen und diese situations- und zielgruppenorientiert in das Verkaufsgespräch einbauen (Cross-Selling)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Technik FKVR (Feststellung, Konsequenz, Vorteil, Ruhe) • Rollenspiele
<p>Auf Kundeneinwände angemessen reagieren das Gespräch lösungs- und verkaufsorientiert weiterführen</p> <p>Occasionsfahrzeuge präsentieren und dabei verkaufs- und beratungsorientierte Gesprächstechniken anwenden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Einwandbehandlung bei Informationsmangel, Missverständnisse, Fehlende Argumente, Störungen auf der Beziehungsebene • Der Rundgang um das Fahrzeug • Techniken, siehe oben

5.1.2 Umgang mit Schadenopfern

<p>Mit Schadenopfern respektvoll und mitfühlend umgehen und Gespräche lösungsorientiert weiterführen</p> <p>Gesprächssequenzen (Fallbeispiele) mit Schadenopfern analysieren und die positiven und negativen Auswirkungen der verwendeten Kommunikationstechniken erläutern</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empathie • Aktives Zuhören • Gesprächsquittungen • Möglichkeiten der Schadenabwicklung • Rollenspiele
---	---

5.1.3 Versicherungs- und Garantiefälle

<p>Die Grundzüge der Verhandlungstechnik nach dem Harvard – Prinzip bei Uneinigkeiten mit Versicherungs- und Garantieerbringern anwenden</p> <p>Bei Verhandlungen und Uneinigkeiten mit Versicherungs- und Garantieleistungserbringern seine Kompetenzgrenzen nennen und beschreiben</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Win-Win-Haltung • Das Harvard-Konzept • Reklamation anbringen • Verhandeln mit Schadenexperten und Garantieabteilungen von Importeuren • Integrative Lösungen finden, die für alle Partner annehmbar sind • Kompetenzen abklären • Beheben • Eigene Kompetenzen gemäss Stellenbeschreibung klären
--	--

Im Austausch mit dem Importeur, die Abwicklung der Garantieranträge selbständig vornehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie- und Serviceweisungen • Ansprechpartner • Instrumente und Tools zur Abrechnung der Garantie
---	--

5.2 Korrespondenz

5.2.1 E-Mail-Verkehr

<p>E-Mails nach den Regeln der modernen Korrespondenz verfassen</p> <p>Die Grundregeln der Netiquette benennen und diese in Geschäftsmails anwenden</p> <p>E-Mails nach den Regeln einer modernen Korrespondenz und den Grundregeln der Netiquette beurteilen und deren Wirkung aufzeigen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sinnvolle und aussagekräftige Betreffzeilen formulieren • Die Netiquette, worum es sich handelt • E-Mails beurteilen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen
---	---

5.2.2 Geschäftskorrespondenz

<p>Folgende Schriftstücke am PC mit Word für Windows nach den Regeln einer modernen Korrespondenz und mit den Regeln der neuen Rechtschreibung verfassen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rechnungen an Kunden • Offerten, dies insbesondere im Kontext der Schadenkalkulation (siehe auch Kapitel X.) unter Miteinbezug der wesentlichen rechtlichen Aspekte • Auftragsbestätigungen an Kunden • Informationen über Verspätungen und Nichteinhalten der Lieferfristen (Lieferverzug) • Mahnungen auf verschiedenen Mahnstufen bis zur Übergabe ans Inkasso bzw. Betreibungsamt • Reklamationen (Mängelrügen, Fix- und Mahngeschäfte) bei Lieferanten • Erwidern von Reklamationen von Kunden
--	---