

Ausbildungsplan „Automobilkaufmann/Automobilkauffrau“

Entsprechend § 5 der Verordnung über die Berufsausbildung zum Automobilkaufmann/zur Automobilkauffrau vom 26.05.1998.

Inhalte des Berufsbildes

1. Der Ausbildungsbetrieb

- Zu vermitteln in Abteilungen
- * Ersatzteile
- * Neu- und Gebrauchtwagen
- * Kundendienst
- * Personalverwaltung

2. Arbeitsorganisation, Information und Kommunikation

- Zu vermitteln in Abteilungen
- * Kundendienst
- * Neu- und Gebrauchtwagen
- * Ersatzteile
- * Verwaltung
- * Verkauf von Neu- und Gebrauchtwagen
- * Finanzdienstleistungen
- * Allgemeine Verwaltung

3. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

- Zu vermitteln in Abteilungen
- * Allgemeine Verwaltung
- * Werkstattabrechnung
- * Ersatzteillager
- * Neuwagen
- * Gebrauchtwagen
- * Finanzdienstleistungen

4. Markt und Vertrieb

- Zu vermitteln in Abteilungen
- * Neuwagen
- * Gebrauchtwagen
- * Ersatzteillager
- * Kundendienst

5. Finanzdienstleistungen

- Zu vermitteln in Abteilungen
- * Neuwagenverkauf
- * Gebrauchtwagenverkauf
- * Versicherungs- und Finanzierungsagentur

6. Serviceleistungen

- Zu vermitteln in Abteilungen
- * Kundendienst
- * Ersatzteillager

7. Betriebsspezifische Dienstleistungen

- Zu vermitteln in Abteilungen
- * Richtet sich nach der jeweiligen, hier noch nicht definierten Dienstleistung

Best. Nr. AP 16.1

Firmenstempel

Herausgeber: Wirtschaftsgesellschaft des Kraftfahrzeuggewerbes mbH, Bonn, im Auftrag des Zentralverbandes Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK)

Nachdruck: – auch auszugsweise – nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Herausgebers

Als Muster für die betriebliche Ausbildung in Abstimmung mit dem Deutschen Industrie- und Handelstag (DIHT) und dem Deutschen Handwerkskammertag (DHT) empfohlen.

1. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die nachfolgenden Inhalte zu vermitteln:

- 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes**
 - a) Art und Rechtsform des Ausbildungsbetriebes (6)
 - b) Zielsetzung, Geschäftsfelder und Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes (42)
 - c) die Zusammenarbeit des Ausbildungsunternehmens mit Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen, Gewerkschaften und Behörden (6)
 - d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen Organe (7)
- 1.2 Berufsbildung**
 - a) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung (4) und zu seiner Umsetzung (16)
 - b) die Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsverhältnis (9) und den Beitrag der Beteiligten im dualen System (7)
- 1.3 Betriebsorganisation**
 - a) Organisation und Entscheidungsstrukturen des Unternehmens (6)
- 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit**
 - a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz (21) und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung (32)
 - b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften (1)
 - c) Verhaltensweisen bei Unfällen (7) sowie erste Maßnahmen (17)
 - d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes (1); Verhaltensweisen bei Bränden (7) und Maßnahmen zur Brandbekämpfung (32)
- 1.6 Umweltschutz**
 - a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen (26)
 - b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes (1)
 - c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung (3)
 - d) Abfälle (73); Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung (44)

- 2.1 Arbeitsorganisation**
 - a) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert (10)
 - b) Arbeitsaufgaben inhaltlich und zeitlich (45)
 - c) Lern- und Arbeitstechniken aufgabenorientiert (10)
 - d) Möglichkeiten funktionaler und ergonomischer Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung (3)
- 2.2 Bürowirtschaftliche Abläufe**
 - a) Posteingang und Postverteilung (5)
 - b) Postausgang unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten (46)
 - c) Ablagesysteme (64), Registratur- und Archivierungsarbeiten unter Beachtung von Aufbewahrungsfristen (5)
 - d) Textverarbeitungssystem (1)
 - e) Wartung und Instandsetzung von Büromaschinen und -geräten (47)
- 2.5 Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft**
 - a) Informations- und Kommunikationssysteme effizient (10)
 - b) betriebsübliche Nummernsysteme (1)
- 2.6 Datenschutz und Datensicherheit**
 - a) Vorschriften zum Datenschutz (1)
 - b) Daten (50) und (41)

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die nachfolgenden Inhalte zu vermitteln:

- 6.4 Technischer Kundendienst, Werkstatt**
 - a) Werkstattaufträge unter Berücksichtigung von Daten aus technischen Unterlagen und Fahrzeugpapieren (36)
 - b) für den Ausbildungsbetrieb bedeutsame Absatz- und Beschaffungsmärkte (14)
 - c) an der Sortimentsbildung (2) und Sortimentsveränderungen (33)
 - d) Bestellsysteme für Fahrzeuge und Teile (1), insbesondere Statusabfragen und Änderungsmöglichkeiten kundenorientiert (3)
- 4.2 Fahrzeuge**
 - a) Fahrzeugarten und -typen nach Vorschriften und Typologien (13)
 - b) aktuelle Fahrzeugpalette (7) und mit der von Wettbewerbern (4)
- 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit**
 - a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz (21) und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung (32)
 - b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften (1)
 - c) Verhaltensweisen bei Unfällen (7) sowie erste Maßnahmen (17)
 - d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes (1); Verhaltensweisen bei Bränden (7) und Maßnahmen zur Brandbekämpfung (32)
- 1.6 Umweltschutz**
 - a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen (26)
 - b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes (1)
 - c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung (3)
 - d) Abfälle (73); Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung (44)

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die nachfolgenden Inhalte zu vermitteln:

- 6.5 Teile und Zubehör**
 - a) typenspezifische Teile und Zubehör (30), (72) und (35)
 - b) Bestellungen für Ersatzteile unter Beachtung von Konditionen, Bestellkosten und -fristen (5)
 - c) Leistungs- und Produktmerkmale (7) und im Hinblick auf Hersteller und Kundenansprüche (18); Preis-Leistungsverhältnis (4)
 - d) unterschiedliche Kriterien für die Sortimentspolitik bei Teilen und Zubehör (40)
- 4.3 Einkauf und Beschaffung**
 - a) Einkaufsmöglichkeiten für Zubehör, Reifen, Betriebs- und Hilfsstoffe (3)
 - b) Dispositionen für den Einkauf (8) und (11)
- 4.4 Lagerwirtschaft**
 - a) die Möglichkeiten der Lagerwirtschaft im Hinblick auf die unterschiedlichen Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes (37); unterschiedliche Lagerorganisationen (15)
 - b) Lieferungen (66), nach Art und Menge sowie auf offene Mängel (67), bei Bestandsänderungen betriebsübliche Maßnahmen (17)
 - c) Rechnungen, Lieferscheine mit den Bestell- und Wareneingangsurteilen (4); Differenzen (34)
 - d) Rechnungen auf Richtigkeit (67); Unstimmigkeiten (34)
 - e) Lagersteuerungssysteme (1); Möglichkeiten zur Korrektur von Bestellvorgängen (5)
 - f) Ware (68), Warenbewegungen (30)
 - g) Stellenwert des Ersatzteillagers für den Kundennutzen (6)
 - h) Inventur (5)
- 4.6 Vertrieb**
 - a) Verkaufsgespräche und -beratungen für Teile und Zubehör (5)
- 2.5 Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft**
 - a) Informations- und Kommunikationssysteme effizient (10)
 - b) betriebsübliche Nummernsysteme (1)

Erläuterung des Ausbildungsplanes

I. Die zugeordneten Zeiten stellen lediglich Richtwerte dar. Der Ausbildungsbetrieb behält sich Änderungen im Zeitablauf aus betriebsbedingten Gründen oder aus Gründen, die in der Person des Auszubildenden liegen, vor. Die Zeitrichtwerte stellen Bruttozeiten dar. Sie sind um die Anteile für Berufsschule, Urlaub, Feiertage und Prüfungsvorbereitung in entsprechend reduzierter Form zu betrachten. Die Vermittlung der Ausbildungsblöcke ist innerhalb der einzelnen Lehrjahre nicht zwingend an eine Reihenfolge gebunden, zu beachten ist jedoch, daß in der Zwischenprüfung (Mitte des 2. Ausbildungsjahres) der Stoff des 1. Ausbildungsjahres zugrunde gelegt wird.

II. Der der Ausbildungsordnung „Automobilkaufmann/Automobilkauffrau“ beigefügte Ausbildungsrahmenplan ist auf Lernziele bezogen formuliert. Aus Gründen der Übersichtlichkeit und des erforderlichen Platzbedarfs wurde in dem hier vorliegenden Ausbildungsplan eine inhaltsbezogene Formulierung gewählt. Auf die eine Tätigkeit kennzeichnenden Verben wurde daher verzichtet. Sollte es sich in der betrieblichen Ausbildungspraxis als erforderlich erweisen den Zusammenhang zwischen Inhaltsbeschreibung und Lernziel herzustellen, kann die beigefügte Kodierung zur Hilfe genommen werden.

Beispiel: Inhalt 1.1.a) Art und Rechtsform des Ausbildungsbetriebes (6) darstellen.

2. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt eins bis zwei Monaten sind schwerpunktmäßig die nachfolgenden Inhalte zu vermitteln:

- 1.2 Berufsbildung**
 - a) Handlungskompetenz der Mitarbeiter als wesentliche Voraussetzung für den Kundennutzen, den Unternehmenserfolg und für die persönliche Entwicklung an Beispielen (6)
 - b) für den Ausbildungsbetrieb geltende tarifliche Regelungen sowie arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen (9)
- 1.4 Personalwirtschaft**
 - a) Mitbestimmungs- und Mitwirkungsmöglichkeiten im Ausbildungsbetrieb (26)
 - b) betriebliche Ziele und Grundsätze für die Personalplanung (7)
 - c) betriebliche Vorgaben für Personaleinsatz und Arbeitszeitergänzung (1)
 - d) Aufgaben der Personalverwaltung (27)
 - e) Entgelte, Prämien und Provisionen nach vorgegebenen Schemata (8) und (38)
- 2.3 Information und Kommunikation**
 - a) betriebswirtschaftliche Zusammenhänge von Informations- und Datenflüssen (22)
 - b) Bedeutung von Information und Kommunikation für Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg (11)
 - c) Kommunikationsformen situationsbezogen (1)

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die nachfolgenden Inhalte zu vermitteln:

- 6.1 Kundendienst**
 - a) Beitrag des Kundendienstes zum Kundennutzen und zum wirtschaftlichen Erfolg (15)
 - b) Aufträge im Zusammenwirken mit dem Kunden (36) und werkstattgerecht (55)
 - c) Kostenvorschläge (25)
 - d) Werkstattaufträge (56) und (29)
 - e) bei der Planung zur Auslastung der Werkstatt (2)
 - f) Reparatur- und Verkaufsberechnungen (25) und dem Kunden (9)
 - g) zusätzliche Serviceleistungen (20)
 - h) zeitwertgerechte Reparaturpreise (20), Bezugsmöglichkeiten für gebrauchte Teile (8)
- 6.2 Gewährleistungen**
 - a) über Unterschiede zwischen Garantie und Gewährleistung (24)
 - b) Gewährleistungen des Ausbildungsbetriebes durch Garantieleistungen von Lieferanten (57)
 - c) Kulanzanträge nach Vorgaben (27)
- 6.3 Amtliche Fahrzeugüberwachung**
 - a) die periodische technische Fahrzeugüberwachung durch den Ausbildungsbetrieb als besondere Dienstleistung (20)
 - b) Fristen für Fahrzeugüberwachungen (11), Prüftermine (58)
 - c) Bedingungen der Allgemeinen Betriebserlaubnis, insbesondere für Sonderzubehör, Sonderein- und -umbauten (11)
 - d) Prüfvorgänge (28)
- 6.6 Betriebsbezogene Aufgaben des Umweltschutzes**
 - a) Kunden die Umweltkompetenz des Ausbildungsbetriebes und den daraus resultierenden Nutzen (6)
 - b) Vorschriften und Richtlinien für das Recycling von Fahrzeugen und deren Teilen (1)
 - c) Rücknahmerichtlinien der Hersteller und Lieferanten (1)
- 2.1 Arbeitsorganisation**
 - a) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsplatzgestaltung (33)
 - f) qualitätsbewusstes Handeln am Beispiel des Ausbildungsbetriebes (6) und zur Qualitätssicherung (16)
- 2.2 Bürowirtschaftliche Abläufe**
 - a) Termine (56), (65) und (29), bei Terminabweichungen betriebsübliche Maßnahmen (17)
- 2.3 Information und Kommunikation**
 - d) Informations- und Kommunikationsstörungen (21) und zu ihrer Vermeidung (16)
- 2.4 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben**
 - a) fremdsprachige Fachbegriffe (1)
 - b) im Ausbildungsbetrieb übliche fremdsprachige Informationen (19)
- 1.6 Umweltschutz**
 - a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen (26)
 - b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes (1)
 - c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung (3)
 - d) Abfälle (73); Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung (44)

(3) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis drei Monaten sind schwerpunktmäßig die nachfolgenden Inhalte zu vermitteln:

- 4.1 Vertriebsbeziehungen**
 - d) den Einfluß von Vertriebsrichtlinien auf die Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes (6)
 - e) die rechtlichen und wirtschaftlichen Beziehungen zwischen dem Ausbildungsbetrieb und seinen Vertragspartnern (7)
 - f) Auswirkungen des EU-Binnenmarktes an Beispielen des Ausbildungsbetriebes (7)
- 4.2 Fahrzeuge**
 - c) mit betriebsinternen und kundenbezogenen Medien und Fachpublikationen (62)
- 4.3 Einkauf und Beschaffung**
 - a) Dispositionen für den Einkauf (8) und (11)
 - b) saisonale Einflüsse auf den Verkauf von Fahrzeugen, Teilen und Zubehör (11)
 - c) unterschiedliche Beschaffungsmöglichkeiten von Gebrauchtfahrzeugen (3)
 - d) Finanzierungsoptionen für den Einkauf (8) und (11)
 - e) Zielgruppen des Ausbildungsbetriebes (13); Adressen (75), (19) und (35)
 - f) Quellen zur Marktbearbeitung (3)
 - g) Kundenkontaktprogramme (10)
 - h) Werbemittel (74); Werbemittel und -träger (10)
 - i) wettbewerbsrechtliche Vorschriften (1)
- 4.5 Marketing**
 - a) regionale Wettbewerber (69) und Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt (39)
 - b) Zulassungsdaten und Betriebsvergleiche, insbesondere Marktdaten und Kundenzufriedenheitsstudien, entscheidungsorientiert (19)
 - c) Zielgruppen des Ausbildungsbetriebes (13); Adressen (75), (19) und (35)
 - d) Quellen zur Marktbearbeitung (3)
 - e) Kundenkontaktprogramme (10)
 - f) Werbemittel (74); Werbemittel und -träger (10)
 - g) wettbewerbsrechtliche Vorschriften (1)
- 2.2 Bürowirtschaftliche Abläufe**
 - a) betrieblichen Schriftverkehr unter Berücksichtigung ergonomischer Tastschreibens (5)
 - h) Besprechungen und Veranstaltungen (12), Vorlagen, Berichte und Protokolle (25)
- 2.4 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben**
 - c) Auskünfte (48) und (49), auch in einer fremden Sprache
- 2.5 Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft**
 - a) Informations- und Kommunikationssysteme effizient (10)
 - b) betriebsübliche Nummernsysteme (1)

(4) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die nachfolgenden Inhalte zu vermitteln:

- 3.2 Buchführung**
 - a) branchenspezifische Kontenpläne (13)
 - b) nach dem betrieblichen Kontenplan Geschäftsvorgänge (51)
 - c) Zahlungseingänge (29)
 - d) das betriebliche Mahnsystem (1)
- 3.3 Kostenrechnung**
 - a) Aufbau und Struktur der Kosten- und Leistungsrechnung des Ausbildungsbetriebes (26)
 - b) den Einsatz von Voll- und Teilkostenrechnung in der betrieblichen Praxis (15)
 - c) Kosten für Geschäftsfelder auf Basis der im Ausbildungsbetrieb angewandten Systematik (8)
- 3.4 Kalkulation**
 - a) Elemente der leistungsbezogenen Margensysteme in betriebliche Kalkulationsschemata (52)
 - b) Kalkulation zur Auslastung der Werkstatt (5)
 - c) bei der Ermittlung der Stundenverrechnungssätze (2)
 - d) Kalkulationsschemata für den Zubehörbereich (1)
- 3.5 Statistik**
 - a) Verkaufsdaten (30); bei Kontrolle und Auswertung (2)
 - b) Bestandsstatistiken von Neu-, Vorführ- und Gebrauchtfahrzeugen, insbesondere nach Marken und Typen (53)
 - c) Soll-Ist-Vergleiche (5) und Zielerreichungsgrade (21)
 - d) Statistiken als Planungs- und Prognosehilfe (3)
 - e) statistische Daten für Präsentationen (23)
- 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes**
 - e) wirtschaftliche Grunddaten bezogen auf die Automobilbranche (18)
 - f) aktuelle Branchentrends (21)
- 2.5 Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft**
 - a) Informations- und Kommunikationssysteme effizient (10)
 - b) betriebsübliche Nummernsysteme (1)
- 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes**
 - e) wirtschaftliche Grunddaten bezogen auf die Automobilbranche (18)
 - f) aktuelle Branchentrends (21)
- 2.5 Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft**
 - a) Informations- und Kommunikationssysteme effizient (10)
 - b) betriebsübliche Nummernsysteme (1)
- 3.4 Kalkulation**
 - a) Elemente der leistungsbezogenen Margensysteme in betriebliche Kalkulationsschemata (52)
 - b) Kalkulation zur Auslastung der Werkstatt (5)
 - c) bei der Ermittlung der Stundenverrechnungssätze (2)
 - d) Kalkulationsschemata für den Zubehörbereich (1)
- 3.5 Statistik**
 - a) Verkaufsdaten (30); bei Kontrolle und Auswertung (2)
 - b) Bestandsstatistiken von Neu-, Vorführ- und Gebrauchtfahrzeugen, insbesondere nach Marken und Typen (53)
 - c) Soll-Ist-Vergleiche (5) und Zielerreichungsgrade (21)
 - d) Statistiken als Planungs- und Prognosehilfe (3)
 - e) statistische Daten für Präsentationen (23)

3. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die nachfolgenden Inhalte zu vermitteln:

- 4.6 Vertrieb**
 - a) Verkaufsgespräche für Neu- und Gebrauchtfahrzeuge (12) und (54)
 - b) Bedienungsanleitungen für die Kundenberatung (10)
 - c) Kundendaten des Betriebes zur gezielten Akquisition (19) und (23)
 - d) allgemeine Geschäftsbedingungen für die unterschiedlichen Geschäftsfelder (21)
 - e) Kundenbestellungen (18)
 - f) Kundenbestellungen (18)
 - g) Fahrzeugzulassung und -abmeldung (12) und (5)
 - h) Fahrzeugübergabe (12)
 - i) Informationen und Daten zur Fahrzeugauslieferungsqualität bei Kunden (70) und (28)
- 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes**
 - g) die gesellschaftliche, kulturelle und umweltpolitische Bedeutung des Automobils (18) und den Bezug zur gesellschaftlichen Entwicklung (43)
- 3.4 Kalkulation**
 - e) Kalkulationsschemata für den Neu- und Gebrauchtwagenbereich (1)
- 4.2 Fahrzeuge**
 - e) Leistungs- und Produktmerkmale, insbesondere Material, Verarbeitung, Ausstattung, Qualität, Lebensdauer und Design, im Hinblick auf Kundenansprüche (18)
 - f) das Preis-Leistungsverhältnis von Fahrzeugen (4)
- 4.3 Einkauf und Beschaffung**
 - i) an der Aufstellung der Jahresplanung für den Neuwagenverkauf (2)
- 4.5 Marketing**
 - a) betriebs- und marktypische Sortimentspolitik und den Stellenwert von Sortimenten oder -gruppen im Gesamtsortiment (15)
 - b) bei der Entwicklung und Umsetzung betrieblicher Marketingkonzepte (2)
 - k) die Notwendigkeit der Zusammenarbeit zwischen den Geschäftsfeldern Neuwagen, Gebrauchtwagen, Ersatzteile und Kundendienst als Voraussetzung für erfolgreiches Marketing (15)
 - l) das Verhältnis von Preis zu Wert als Argument (3)
 - m) an Verkaufsförderungsmaßnahmen (2), insbesondere Sonderaktionen (56), (5) sowie bei der Erfolgskontrolle (2)
- 2.3 Information und Kommunikation**
 - a) betriebswirtschaftliche Zusammenhänge von Informations- und Datenflüssen (22)
 - b) Bedeutung von Information und Kommunikation für Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg (11)
 - c) Kommunikationsformen situationsbezogen (1)
 - d) Informations- und Kommunikationsstörungen (21) und zu ihrer Vermeidung (16)
- 2.4 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben**
 - a) fremdsprachige Fachbegriffe (1)
 - b) im Ausbildungsbetrieb übliche fremdsprachige Informationen (19)
 - c) Auskünfte (48) und (49), auch in einer fremden Sprache
- 2.5 Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft**
 - a) Informations- und Kommunikationssysteme effizient (10)
 - b) betriebsübliche Nummernsysteme (1)
 - c) Eingabe- und Übertragungsfehler (73), Fehlerisiken und Fehlerfolgen (14)
 - d) branchenspezifische Informations- und Kommunikationssysteme zur Bearbeitung unterschiedlicher Geschäftsvorgänge, insbesondere in den Bereichen Neu- und Gebrauchtwagen, Kundendienst und Ersatzteile, Finanzierung und Versicherungen (1)
 - e) Möglichkeiten der Datenübertragung und Informationsbeschaffung (3) sowie Angebote von Informations- und Kommunikationsdiensten (4)
 - f) System- und Programmaktualisierungen (11)
 - g) Fachliteratur, Dokumentationen, Handbücher und andere Hilfsmittel (3)

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die nachfolgenden Inhalte zu vermitteln:

- 5.1 Finanzierung**
 - a) Finanzierungsprogramme von Herstellerbanken sowie anderen Finanzierungsinstituten (9) und in Bezug auf wesentliche Merkmale, insbesondere Anzahlung, effektiven Jahreszins, Laufzeit und Tilgung (4)
 - b) Finanzierungsverträge (12)
 - c) Leasingprogramme unterschiedlicher Anbieter in Bezug auf wesentliche Merkmale, insbesondere Anzahlung, Ratenhöhe, Laufzeit, Restwert und Kaufoption (4)
 - d) Leasingverträge (12)
 - e) wirtschaftliche Auswirkungen von Finanzierung und Leasing aus betrieblicher Sicht (14)
 - f) Kundenunterschiede von Finanzierung und Leasing (9)
 - g) Informationssysteme für Finanzierung und Leasing (10)
 - h) die Inzahlungnahme von Gebrauchtwagen als Teil der Fahrzeugfinanzierung (9)
 - i) Laufzeiten von Verträgen (67) und Anschlussmaßnahmen (17)
- 5.2 Versicherungen**
 - a) Kunden über die Möglichkeit der Risikoabdeckung durch Versicherungen (24)
 - b) Kunden zu Konditionen von Fahrzeugversicherungen (63)
 - c) Kunden über das Versicherungsangebot des Ausbildungsbetriebes (24), Versicherungen (20)
 - d) Versicherungsanträge (12) und Versicherungen (31)
- 5.3 zusätzlich erwerbbarer Garantieleistungen**
 - a) Kunden über wesentliche Merkmale von Neuwagenanschlußgarantien und Gebrauchtfahrzeuggarantien (24)
 - b) Garantieverträge (12) und (31)
 - c) Laufzeiten der Verträge (67) und Anschlussmaßnahmen (17)
 - d) Mobilitätsversicherung als Kundenbindungsinstrument (3)
- 2.3 Information und Kommunikation**
 - a) betriebswirtschaftliche Zusammenhänge von Informations- und Datenflüssen (22)
 - b) Bedeutung von Information und Kommunikation für Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg (11)
 - c) Kommunikationsformen situationsbezogen (1)
 - d) Informations- und Kommunikationsstörungen (21) und zu ihrer Vermeidung (16)
- 2.5 Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft**
 - a) Informations- und Kommunikationssysteme effizient (10)
 - b) betriebsübliche Nummernsysteme (1)
 - c) Eingabe- und Übertragungsfehler (73), Fehlerisiken und Fehlerfolgen (14)
 - d) branchenspezifische Informations- und Kommunikationssysteme zur Bearbeitung unterschiedlicher Geschäftsvorgänge, insbesondere in den Bereichen Neu- und Gebrauchtwagen, Kundendienst und Ersatzteile, Finanzierung und Versicherungen (1)
 - e) Möglichkeiten der Datenübertragung und Informationsbeschaffung (3) sowie Angebote von Informations- und Kommunikationsdiensten (4)
 - f) System- und Programmaktualisierungen (11)
 - g) Fachliteratur, Dokumentationen, Handbücher und andere Hilfsmittel (3)

(3) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die nachfolgenden Inhalte zu vermitteln:

- 7. Betriebsspezifische Dienstleistungen**
 - a) betriebspezifische Leistungen vom Kernangebot (40) und ihre Wechselwirkungen (18)
 - b) betriebspezifische Leistungsprofile (20)
 - c) Möglichkeiten der kundenspezifischen Vertragsgestaltung bei der Beratung (60)
 - d) betriebspezifische Leistungen (61) und (38)
- 4.5 Marketing**
 - a) wettbewerbsrechtliche Vorschriften (1)
 - b) betriebs- und marktypische Sortimentspolitik und den Stellenwert von Sortimenten oder -gruppen im Gesamtsortiment (15)
 - c) bei der Entwicklung und Umsetzung betrieblicher Marketingkonzepte (2)
 - k) die Notwendigkeit der Zusammenarbeit zwischen den Geschäftsfeldern Neuwagen, Gebrauchtwagen, Ersatzteile und Kundendienst als Voraussetzung für erfolgreiches Marketing (15)
 - l) das Verhältnis von Preis zu Wert als Argument (3)
 - m) an Verkaufsförderungsmaßnahmen (2), insbesondere Sonderaktionen (56), (5) sowie bei der Erfolgskontrolle (2)
- 1.3 Betriebsorganisation**
 - d) Auswirkungen von Organisationsentwicklung auf den eigenen Arbeitsbereich (16)
 - e) wirtschaftliche Verflechtungen in der Automobilwirtschaft (6)
 - f) Kooperationsformen in der Automobilwirtschaft und deren Vor- und Nachteile (37)
- 3.1 Betriebs- und Branchenkennzahlen**
 - a) Betriebswirtschaftliche Kennzahlen des Ausbildungsbetriebes, insbesondere Rentabilität, Liquidität, Umsatz, Bruttoertrag, Handelsspanne, Marge, Lagerumschlagsgeschwindigkeit bei Planung und Kalkulation (1) sowie mit Branchendurchschnittswerten (4)
 - b) Kostenstellen auf Basis vereinbarter Ziele und branchentypischer Kennzahlen (4); Ergebnisse für Entscheidungen (23)
 - c) betriebswirtschaftliche Kennzahlen im Periodenvergleich (19) und Trends (39); Ergebnisse für Entscheidungen (23)
- 3.3 Kostenrechnung**
 - f) Funktion des Controlling als Informations- und Steuerungsinstrument (9)
 - g) an der Erstellung von Erfolgsrechnungen für einzelne Geschäftsfelder und den Gesamtbetrieb (2)
- 3.4 Kalkulation**
 - f) Preisunter- und -obergrenzen (8) sowie Folgen und Risiken für den Unternehmenserfolg (14)
- 2.5 Informations- und Kommunikationssysteme der Automobilwirtschaft**
 - a) Informations- und Kommunikationssysteme effizient (10)
 - b) betriebsübliche Nummernsysteme (1)
 - c) Eingabe- und Übertragungsfehler (73), Fehlerisiken und Fehlerfolgen (14)
 - d) branchenspezifische Informations- und Kommunikationssysteme zur Bearbeitung unterschiedlicher Geschäftsvorgänge, insbesondere in den Bereichen Neu- und Gebrauchtwagen, Kundendienst und Ersatzteile, Finanzierung und Versicherungen (1)
 - e) Möglichkeiten der Datenübertragung und Informationsbeschaffung (3) sowie Angebote von Informations- und Kommunikationsdiensten (4)
 - f) System- und Programmaktualisierungen (11)
 - g) Fachliteratur, Dokumentationen, Handbücher und andere Hilfsmittel (3)
- 3.4 Kalkulation**
 - a) Elemente der leistungsbezogenen Margensysteme in betriebliche Kalkulationsschemata (52)
 - b) Kalkulation zur Auslastung der Werkstatt (5)
 - c) bei der Ermittlung der Stundenverrechnungssätze (2)
 - d) Kalkulationsschemata für den Zubehörbereich (1)
- 3.5 Statistik**
 - a) Verkaufsdaten (30); bei Kontrolle und Auswertung (2)
 - b) Bestandsstatistiken von Neu-, Vorführ- und Gebrauchtfahrzeugen, insbesondere nach Marken und Typen (53)
 - c) Soll-Ist-Vergleiche (5) und Zielerreichungsgrade (21)
 - d) Statistiken als Planungs- und Prognosehilfe (3)
 - e) statistische Daten für Präsentationen (23)

Beispiel 1: Die Positionen 4.2/1/5/1/6 des 1. Ausbildungsjahres sind im Zusammenhang mit der Position 6.4 „Technischer Kundendienst, Werkstatt“ des 1. Ausbildungsjahres, dem zentralen Inhalt des Ausbildungsplanes, zu vermitteln.

Beispiel 2: Die Positionen 1.1/2/5/2/6 des 2. Ausbildungsjahres sind im Zusammenhang mit der Position 3.5 „Statistik“ des 2. Ausbildungsjahres, dem zentralen Inhalt des Ausbildungsplanes, zu vermitteln.

III. Doppel umrahmtes Piktogramm gibt den Hinweis auf den in diesem Zusammenhang zentralen Inhalt des Ausbildungsplanes.

Einfach eingerahmtes Piktogramm ist jeweils im Zusammenhang mit dem zentralen Inhalt zu vermitteln bzw. zu vermitteln.

Beispiel 1: Die Positionen 4.2/1/5/1/6 des 1. Ausbildungsjahres sind im Zusammenhang mit der Position 6.4 „Technischer Kundendienst, Werkstatt“ des 1. Ausbildungsjahres, dem zentralen Inhalt des Ausbildungsplanes, zu vermitteln.

Beispiel 2: Die Positionen 1.1/2/5/2/6 des 2. Ausbildungsjahres sind im Zusammenhang mit der Position 3.5 „Statistik“ des 2. Ausbildungsjahres, dem zentralen Inhalt des Ausbildungsplanes, zu vermitteln.