

Anlage 1 DialogmServAusbV — (zu § 5) Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing - Sachliche Gliederung -

Verordnung über die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing
Stand: 10.06.2019 (konsolidierte Textfassung, kein amtliches Inkrafttretensdatum)

(Fundstelle: BGBl. I 2006, 1241 - 1244)

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) a) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes und seine Stellung am Markt beschreiben b) Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern c) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellend d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben
1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften (§ 4 Nr. 1.2) a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreibend d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages darstellen f) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen

1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3) a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleitend d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen

1.4 Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4) Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzend d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

2 Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 2) a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen b) Leistungen der Dialogmarketing-Branche unterscheiden c) das Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes darstellen

3 Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit (§ 4 Nr. 3) a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen b) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen c) mit internen und externen Partnern kooperieren, Besprechungen planen, vorbereiten und durchführend d) Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen e) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen 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 g) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung im eigenen Arbeitsbereich vorschlagen h) Aufgaben im Team bearbeiten i) neue Mitarbeiter bei der Einarbeitung unterstützen j) Konflikte vermeiden und zur Konfliktlösung beitragen

4 Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen (§ 4 Nr. 4) a) dialogorientierte Organisationseinheiten in die Wertschöpfungskette einordnen b) bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen ergreifend c) Arbeitsabläufe an veränderte Anforderungen anpassend d) Prozessablauf analysieren, bewerten und bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vorschlagend e) Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigend f) qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen

5 Dialogprozesse (§ 4 Nr. 5)

5.1 Sprachliche und schriftliche Kommunikation (§ 4 Nr. 5.1) a) Texte zielgerichtet und den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren, gliedern und gestalten b) rhetorische Mittel einsetzend c) Sprachverhalten und Kundentyp bei der Gesprächsführung

berücksichtigend)Gesprächsführungstechniken situationsgerecht einsetzen)Gespräche auch in einer Fremdsprache annehmen und weiterleitenf)Inbound- und Outbound-Gespräche führe ng)Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifenh)Maßnahmen des Stressmanagements anwenden
5.2 Kundenbetreuung (§ 4 Nr. 5.2) a)Kundenwünsche analysieren und bearbeitenb)Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufenc)Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen

5.3 Kundenbindung (§ 4 Nr. 5.3) a)produkt- oder dienstleistungsbezogene Beratungen durchführenb)Zufriedenheitsbefragungen durchführe nc)Haltegespräche nach Kündigungen durchführend)Lieferungs- und Zahlungstermine disponieren, Bonität des Kunden überprüfene)Beschwerden und Reklamationen bearbeiten, Beschwerdemanagement als Instrument zur Kundenbindung nutzenf)Instrumente der Kundenbindung anwenden

5.4 Kundengewinnung (§ 4 Nr. 5.4) a)neue Kunden akquirierenb)Bedarf des Kunden ermittelnc)Produkte oder Dienstleistungen verkaufen, Verträge im Namen des Auftraggebers abschließen, Rechtsvorschriften beachtend)andere und höherwertige Produkte oder Dienstleistungen anbieten

6 Informations- und Kommunikationssysteme (§ 4 Nr. 6)

6.1 Software, Netze und Dienste (§ 4 Nr. 6.1) a)Kommunikationsanlagen nutzenb)Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwendenc)Informationsnetze und -dienste nutzend)branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungsfähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheidenf)fremdsprachige Informationsquellen nutzenf)Kommunikationstarife und -kosten vergleichen

6.2 Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Nr. 6.2) a)Aufbau einer relationalen Datenbank erläuternb)Datenbanken nutzenc)Daten eingeben, pflegen und sichernd)Notwendigkeit der Datensicherung begründen, rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwendene)Notwendigkeit des Schutzes vor schadenstiftenden Programmen erläutern, Schutzmaßnahmen ergreifen

7 Projekte (§ 4 Nr. 7)

7.1 Projektvorbereitung (§ 4 Nr. 7.1) a)Projektpläne aus Projektzielen ableitenb)Teilaufgaben entwickelnc)Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzend)Gesprächsleitfäden für Projekte erarbeiten

7.2 Projektdurchführung (§ 4 Nr. 7.2) a)Ablaufpläne umsetzenb)Projektaufgaben mit Beteiligten koordinierenc)betriebsbedingte Abweichungen im Projektablauf melden, an der Entwicklung von Lösungsalternativen mitwirkend)Projektabläufe an veränderte Anforderungen von Auftraggebern anpassen e)Arbeitszeitkonten führen

7.3 Projektcontrolling (§ 4 Nr. 7.3) a)Projektabläufe und -ergebnisse dokumentierenb)Kennzahlen von Projekten erfassen, für die Auftragsabrechnung aufbereiten und weiterleitenc)Projektstatistiken erstellend)Kosten ermitteln und erfassene)an der Erstellung des Abschlussberichtes mitwirkenf)Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen

Zitiervorschlag: Anlage 1 DialogmServAusbV

Quelle: Bundesamt für Justiz, abgerufen 02.07.2026

Nicht-amtliche Lesefassung — verbindlich ist das Bundesgesetzblatt

Provided by nu:legal (<https://recht.nulegal.eu>), the leading open legal database: AI-first, expanding daily, German and European law and case law in full text, free, with an open API for AI agents. Text and data mining expressly permitted.

Herausgeber: Nulegal GmbH, Potsdam.

Dieses Dokument: <https://recht.nulegal.eu/gesetze/DialogmServAusbV/anlage-1>