

§ 6 ZweiradFortbV — Prüfungsinhalte im Handlungsbereich „Organisation, Kooperation und Kommunikation“

Zweirad-Service-Fortbildungsverordnung

Stand: 10.06.2019 (konsolidierte Textfassung, kein amtliches Inkrafttretensdatum)

(1) Im Qualifikationsschwerpunkt „Auftragsabwicklung“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Kundenaufträge unter Berücksichtigung technischer, betriebswirtschaftlicher, organisatorischer und rechtlicher Aspekte abzuwickeln. Dazu gehört, Kundenaufträge nach kaufmännischen, technischen und arbeitsorganisatorischen Kriterien bewerten und präzisieren zu können, den Bedarf an Personal, Werkzeugen, Geräten, Material und Teilen unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen planen und die Abwicklung von Kundenaufträgen kontrollieren zu können. In diesem Rahmen sollen die folgenden Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. Werkstattaufträge auf der Grundlage von Kundenaufträgen erstellen,
2. Arbeitsschritte unter Berücksichtigung personeller und zeitlicher Anforderungen planen,
3. Einsatz von Werkzeugen, Teilen, Materialien und Hilfsstoffen planen.

(2) Im Qualifikationsschwerpunkt „Ersatzteile und Zubehörteilebestimmung“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, unterschiedliche Ersatzteile und Zubehörteile unter Berücksichtigung von Gesichtspunkten der Wirtschaftlichkeit, der Gewährleistung, der Sicherheit und des Umweltschutzes beurteilen und einsetzen zu können. In diesem Rahmen sollen die folgenden Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. nötige Ersatz- und Zubehörteile ermitteln,
2. Zuverlässigkeit von Ersatz- und Zubehörteilen beurteilen,
3. Alternativen zu verfügbaren Ersatz- und Zubehörteilen ermitteln und beurteilen.

(3) Im Qualifikationsschwerpunkt „Kostenabschätzung“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Kosten bei komplexen Kundenaufträgen kalkulieren, mit dem Kunden kommunizieren und Handlungsalternativen aufzeigen zu können. In diesem Rahmen sollen die folgenden Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. Instandsetzungsalternativen ermitteln und auswählen,
2. den optimalen Reparaturweg ermitteln,
3. Arbeitszeiten und Preise der Reparatur berechnen,
4. Ersatzteilpreise ermitteln,
5. Kostenstrukturen überprüfen und bewerten.

(4) Im Qualifikationsschwerpunkt „Information“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Informationen unter Berücksichtigung relevanter betriebsorganisatorischer sowie rechtlicher Quellen zu beschaffen und in Bezug auf Kundenaufträge sachgerecht verwenden zu können. In diesem Rahmen sollen die folgenden Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. branchenübliche Informationssysteme zur Informationsermittlung verwenden,
2. für die Instandsetzung und den Service relevante Informationen und ihre Bedeutung berücksichtigen und weiterleiten.

(5) Im Qualifikationsschwerpunkt „Dokumentation“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Dokumentationen unter Berücksichtigung von Rechts-, Gewährleistungs- und Qualitätsgesichtspunkten nutzen und erstellen zu können. In diesem Rahmen sollen die folgenden Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. die Bedeutung der Dokumentation für Rechts- und Gewährleistungsfragen und für die Qualitätssicherung erklären,
2. betriebliche und außerbetriebliche Dokumentationen nutzen,

3. Prüfergebnisse dokumentieren.

(6) Im Qualifikationsschwerpunkt „Kooperation, Kommunikation und Mitarbeiterqualifizierung“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Prozesse der innerbetrieblichen Kommunikation und Kooperation unter Berücksichtigung individueller Qualifikationen und Motivationen der Mitarbeiter bewerten und mitgestalten zu können. In diesem Rahmen sollen die folgenden Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. die branchentypische Aufbau- und Ablauforganisation von Zweiradbetrieben beschreiben,
2. die Bedeutung von Kommunikation, Qualifikation und Motivation für betriebliche Leistungserstellungsprozesse beurteilen,
3. den Personalbedarf ermitteln,
4. den Qualifizierungsbedarf von Mitarbeitern erheben,
5. betriebliche Schulungsmaßnahmen planen, unterstützen und durchführen.

(7) Im Qualifikationsschwerpunkt „Kundenbetreuung und -beratung“ soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, kundenorientiert kommunizieren und handeln zu können. In diesem Rahmen sollen die folgenden Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. Kundeninformationen für den Arbeitsauftrag nutzen,
2. technische Sachverhalte dem Kunden erläutern,
3. Aufträge und Angebote kundenorientiert formulieren und dem Kunden erklären,
4. Kundenreklamationen unter Berücksichtigung von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen annehmen und bearbeiten,
5. Mitarbeiter technisch anleiten,
6. die Geschäftsleitung beraten.

Zitiervorschlag: § 6 ZweiradFortbV

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/ZweiradFortbV/6>