
Automobil-Serviceberater/in (BP)

Ersetzt: INFObildung&beruf «Automobil-Serviceberater/in (BP), in Vernehmlassung» vom 18.11.2020.

- ▷ Die neue Prüfungsordnung wurde am 11. Januar 2021 durch das SBFI genehmigt.
- ▷ Die neue Prüfungsordnung tritt am 1. Januar 2023 in Kraft. Sie ersetzt das bisherige Reglement über die Berufsprüfung für Kundendienstberater/in im Automobilgewerbe vom 1. Februar 2002.

Kurzbeschreibung

Automobil-Serviceberater/innen arbeiten im Bereich Beratung, Entwicklung und Verkauf von Dienstleistungen (z.B. Serviceleistungen, Wartungsverträge) und Produkten (Teile und Zubehör) für Automobile. Sie beschaffen alle erforderlichen Daten zu den Kundinnen und Kunden sowie zu den Fahrzeugen, entwickeln Dienstleistungslösungen im Servicebereich, schliessen Verkäufe ab, stellen den Prozess von der Anmeldung über die Annahme bis zur Übergabe von Fahrzeugen sicher und koordinieren bedarfsorientiert Mobilitätslösungen für Kundinnen und Kunden. Sie nehmen Anfragen und Reklamationen entgegen und gestalten die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden, Behörden und Versicherungen über sämtliche Kanäle aktiv mit. Automobil-Serviceberater/innen engagieren sich im Bereich Marketing, indem sie bei Kundenanlässen mitwirken und Kundinnen und Kunden für Dienstleistungen und Produkte gewinnen. Sie planen und begleiten Werkstattaufträge. Sie arbeiten aktiv mit internen und externen Schnittstellen zusammen und lösen anspruchsvolle Aufgaben. Automobil-Serviceberater/innen treten jederzeit professionell gegenüber Kundinnen und Kunden und Mitarbeitenden auf. Sie gestalten Prozesse effizient, erweitern stets ihre Fachkompetenzen und integrieren aktuelle Entwicklungen in ihren Arbeitsalltag.

Trägerschaft

Die folgende Organisation der Arbeitswelt bildet die Trägerschaft:

Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS)

Zulassung zur Berufsprüfung

Zur Prüfung wird zugelassen, wer:

- a) über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis im automobilen Bereich, einen eidgenössischen Fachausweis mit entsprechender fachlicher Ausrichtung oder eine gleichwertige Qualifikation verfügt. Die Liste dieser eidgenössischen Fähigkeitszeugnisse und gleichwertigen Ausweise ist in der Wegleitung festgehalten;
- und
- b) mindestens drei Jahre einschlägige Berufserfahrung im automobilen Bereich nach der Grundbildung vorweisen kann, davon mindestens zwölf Monate mit Haupttätigkeiten im Kundendienstbereich eines Betriebes im Automobilbereich.

Prüfung

Die Prüfung umfasst folgende Prüfungsteile:

Prüfungsteil 1: Kundenumgang und Zusammenarbeit im Team, 1.1 Kunden beraten (praktisch / mündlich), 1.2 Kunden gewinnen (praktisch / mündlich), 1.3 Schwierige Gespräche führen (praktisch / mündlich), 1.4 Anspruchsvolle Situationen meistern (praktisch / mündlich), Prüfungsteil 2: Praktische Situationen in der Serviceberatung bearbeiten, 2.1 Praktische Situationen bearbeiten (schriftlich), 2.2 Berufliches Handeln reflektieren (schriftlich), 2.3 Tätigkeiten priorisieren und koordinieren (schriftlich), Prüfungsteil 3: Selbstkompetenz und aktuelle Entwicklungen, 3.1 Fachgespräch zu Selbstkompetenz und aktuellen Entwicklungen (mündlich).

Titel

Die Fachausweisinhaber/innen sind berechtigt, folgenden geschützten Titel zu führen:

- Automobil-Serviceberater/in mit eidgenössischem Fachausweis
- Conseiller/ère de service automobile avec brevet fédéral
- Consulente in servizi nel settore automobile con attestato professionale federale

Die englische Übersetzung lautet:

- Automotive service advisor, Federal Diploma of Higher Education

Übergangsbestimmungen

Wer den Fachausweis als Kundendienstberaterin oder -berater im Automobilgewerbe besitzt, ist berechtigt, den neuen Titel zu führen. Es werden keine neuen Fachausweise ausgestellt.

Repetentinnen und Repetenten nach dem bisherigen Reglement vom 1. Februar 2002 erhalten bis 2024 Gelegenheit zu einer 1. bzw. 2. Wiederholung.

Weitere Informationen

Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS)

www.agvs-upsa.ch