



Modul 5

Marktleistungserstellung, Logistik, Marketing

vom **05. FEB. 2014**

**Diplomierte Betriebswirtin im Automobilgewerbe
Diplomierter Betriebswirt im Automobilgewerbe**

Modul 5 – Marktleistungserstellung, Logistik, Marketing

Modulidentifikation

Voraussetzungen: Anerkannter Berufsabschluss oder äquivalente Voraussetzungen

Berufliche

Handlungskompetenzen: Diplomierte Betriebswirtinnen/Betriebswirte sind fähig:

- Probleme und Lösungsansätze der Marktleistungserstellung, Potenzialanalysen-Bestimmung, in den Bereichen Automobilhandel, Autoreparatur, Ersatzteil- und Zubehörwesen, Tankstelle und Mietwagen zu analysieren
- für die genannten Bereiche Ziele zu formulieren, die notwendigen Prozess zu gestalten und die erforderlichen Ressourcen zu bestimmen
- die Verfügbarkeit von Materialien (Ersatzteilen) unter der Berücksichtigung einer optimalen Verfügbarkeit bei minimalen Lagerbeständen zu planen und sicher zu stellen
- jährlich einen Marketingplan zu erstellen, welcher die internen Ressourcen und Kapazitäten optimal einsetzt sowie regionale und saisonale Gegebenheiten mit einbezieht
- den Verkaufs- und Dienstleistungsprozess der Mitarbeitenden im Autohaus systematisch zu planen
- gezielte Massnahmen zu treffen, um Kundinnen und Kunden an die Produkte und Dienstleistungen des Autohauses zu binden
- den Verkaufs- und Dienstleistungsprozess sowie die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden laufend zu evaluieren
- bei Nichterreichen der marktrelevanten Kennzahlen Korrekturmassnahmen einzuleiten und deren Umsetzung zu überprüfen
- Netzwerke mit Kundinnen und Kunden, Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern (u.a. Lieferanten und Investoren) sowie mit Behörden aufzubauen und zu pflegen
- Beanstandungen von Kundinnen und Kunden des Autohauses befriedigend zu lösen
- die Kundschaft zu energieeffizienten und umweltschonenden Produkten sowie ökologischen Massnahmen im Bereich der Automobiltechnik kompetent zu beraten
- bei Verhandlungen und in Gesprächen authentisch, überzeugend und glaubwürdig aufzutreten

Kompetenznachweis: schriftliche Prüfung
 Umfang: 120 Minuten
 Um die Modulprüfung zu bestehen, müssen 80% der Maximalpunktzahl erreicht werden.

Wiederholung: Das Modul kann zweimal wiederholt werden.

Anerkennung: Teilnehmer, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Das Zertifikat wird als Zulassungsbedingung für die Abschlussprüfung anerkannt.

Anhang: Bezug zu den Handlungskompetenzen

Empfohlene Lernzeit: 24 / 24 / 32 (80) Stunden

Gültigkeitsdauer: 5 Jahre

Anbieteridentifikation:

Anbieter: - AGVS, Auto Gewerbe Verband Schweiz, Wölflistrasse 5, Postfach 64
3000 Bern 22, Tel. 031/307 15 15, Fax 031/307 15 16
- Institutionen, welche vom AGVS akkreditiert werden

Angebotsform: Tages-, Abend- oder Wochen-Kurse

Bemerkungen: keine

Bern, 05.02.2014 / JF

G:\AWB\NICHT_ARCHIVIEREN\Vorgabedoku-HBB\HFP\Betriebswirt\HFP-Module\Modul 5 HFP.DOC