

**Verordnung des SBFI¹
über die berufliche Grundbildung
Fachfrau Kundendialog/Fachmann Kundendialog
mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)**

vom 1. Juli 2010 (Stand am 1. Januar 2013)

76501 **Fachfrau Kundendialog EFZ/Fachmann Kundendialog EFZ**
Agente relation client CFC/Agent relation client CFC
Operatrice per la comunicazione con la clientela AFC/
Operatore per la comunicazione con la clientela AFC

Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI),

gestützt auf Artikel 19 des Berufsbildungsgesetzes vom 13. Dezember 2002² (BBG) und auf Artikel 12 der Berufsbildungsverordnung vom 19. November 2003³ (BBV),
verordnet:

1. Abschnitt: Gegenstand und Dauer

Art. 1 Berufsbild

Fachleute Kundendialog auf Stufe EFZ beherrschen namentlich folgende Tätigkeiten und zeichnen sich durch folgende Haltungen aus:

- a. Sie beraten Kundinnen und Kunden über verschiedene Produkte und Dienstleistungen und betreuen sie während der gesamten Zeit der Kundenbeziehung in einem Contact Center. Sie akquirieren Kundinnen und Kunden, führen Verkaufsgespräche, nehmen Kundenaufträge, -fragen und -beschwerden entgegen, bearbeiten diese oder leiten sie an die zuständigen Stellen weiter.
- b. Sie führen Gespräche mit Kundinnen und Kunden über deren Zufriedenheit mit dem Unternehmen und seiner Dienstleistungen und gewinnen ehemalige Kundinnen und Kunden zurück. Dabei können sie auf unterschiedliche Kundentypen individuell eingehen und mit ihnen angepasst kommunizieren.

AS 2010 3823

¹ Die Bezeichnung der Verwaltungseinheit wurde in Anwendung von Art. 16 Abs. 3 der Publikationsverordnung vom 17. Nov. 2004 (SR 170.512.1) auf den 1. Jan. 2013 angepasst.

² SR 412.10

³ SR 412.101

- c. Sie können die Kundengespräche in der regionalen Landessprache und einer weiteren Landessprache oder Englisch führen. Sie kennen die Arbeitsinstrumente eines Contact Centers und deren Eigenschaften und beherrschen deren Anwendung.
- d. Die Kundin und der Kunde stehen im Zentrum. Bei Bedarf können sich die Fachleute Kundendialog aber auch gezielt abgrenzen. Sie kennen ihre Stärken und Schwächen im Umgang mit Kundinnen und Kunden, in der Kommunikation und mit Stress-Situationen, können angemessen damit umgehen und ihre Fähigkeiten weiterentwickeln.

Art. 2 Dauer und Beginn

¹ Die berufliche Grundbildung dauert 3 Jahre.

² Der Beginn der beruflichen Grundbildung richtet sich nach dem Schuljahr der zuständigen Berufsfachschule.

2. Abschnitt: Ziele und Anforderungen

Art. 3 Ziele und Anforderungen

¹ Die Ziele und Anforderungen der beruflichen Grundbildung werden in Form von Handlungskompetenzen nach Artikel 4 beschrieben.

² Jede Handlungskompetenz umfasst Fachkompetenzen, Methodenkompetenzen sowie Sozial- und Selbstkompetenzen.

³ Beim Aufbau der Handlungskompetenzen arbeiten alle Lernorte eng zusammen und koordinieren ihre Beiträge.

Art. 4 Handlungskompetenzen

Die berufliche Grundbildung vermittelt in den folgenden Handlungskompetenzbereichen die nachstehenden Handlungskompetenzen:

- a. Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten
 1. persönliches Auftreten nach betrieblichen Vorgaben gestalten;
 2. Arbeiten zielgerichtet vorbereiten;
 3. Arbeiten und Aufträge konsequent durchführen und Anrufspausen effizient nutzen;
 4. sich in der Organisation professionell bewegen;
 5. Zusammenarbeit dienstleistungs-orientiert gestalten;
 6. Personen professionell anleiten;
 7. in Konfliktsituationen konstruktiv auf eine Win-Win Situation hinarbeiten und bei Bedarf fremde Hilfe beziehen.

- b. Kundinnen und Kunden gewinnen
 1. Neukundinnen und -kunden sowie Interessenten betriebskonform bedienen;
 2. proaktive Gesprächsführung bei Neukundinnen und -kunden sowie Interessenten;
 3. professionell Produktinformationen geben und auf Einwände und Kritik adäquat reagieren;
 4. Auskünfte zu Rahmenbedingungen geben;
 5. Kundendaten sorgfältig recherchieren und effizient verwalten;
 6. Gesprächsabschlüsse gestalten;
 7. Kundengewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- c. Kundinnen und Kunden betreuen
 1. Kundenanliegen methodengestützt analysieren;
 2. in Gesprächen Ruhe und Sicherheit vermitteln;
 3. Probleme auf der Basis von Informationssystemen und Datenbanken analysieren;
 4. kundengerechte Lösung erarbeiten;
 5. Anliegen für die Kunden zufriedenstellend lösen;
 6. Kundenanliegen weiterbearbeiten;
 7. Kundenbetreuungsgespräche in der regionalen Landessprache und einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- d. Kundinnen und Kunden binden
 1. Kundenbedürfnisse gezielt eruieren;
 2. auf Kündigung sachlich mit Lösungsvorschlägen reagieren;
 3. Beschwerden lösungsorientiert behandeln;
 4. proaktiv Kundinnen und Kunden über Neuheiten informieren;
 5. Situationen der Kundenverblüffung schaffen;
 6. Kundenbindungsgespräche in der regionalen Landessprache und einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.
- e. Kundinnen und Kunden rückgewinnen
 1. Kontakt zu ehemaligen Kundinnen und Kunden aufnehmen;
 2. in Gesprächen mit Kundinnen und ehemaligen Kunden gezielte Fragetechniken verwenden;
 3. Gespräche mit ehemaligen Kundinnen und Kunden mit Angeboten abschliessen;
 4. bei Gesprächsabschlüssen mit ehemaligen Kundinnen und Kunden weiteres Vorgehen festlegen;
 5. Kundenrückgewinnungsgespräche in der regionalen Landessprache und einer weiteren Landessprache oder Englisch führen.

- f. Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen
 1. technische Arbeitsinstrumente korrekt einsetzen;
 2. betriebseigene Applikationen und Systeme vollumfänglich nutzen;
 3. betriebseigene Infrastruktur kunden- und auftragsgerecht einsetzen;
 4. Grundlagen-management betreiben und Contact Center Technologien selbstständig richtig anwenden.
- g. Vorschriften und Vorgaben einhalten
 1. Vorschriften zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz einhalten;
 2. Betriebsreglemente verantwortungsvoll anwenden;
 3. Datensicherheit und Datenschutz beachten;
 4. bei der Arbeit die internen Weisungen und die Kundenvorgaben konsequent umsetzen.

3. Abschnitt: Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz

Art. 5

¹ Die Anbieter der Bildung geben den Lernenden zu Beginn der Bildung Vorschriften und Empfehlungen zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz und zum Umweltschutz ab und erklären sie ihnen.

² Diese Vorschriften und Empfehlungen werden an allen Lernorten vermittelt und in den Qualifikationsverfahren berücksichtigt.

4. Abschnitt: Anteile der Lernorte und Unterrichtssprache

Art. 6 Anteile der Lernorte

¹ Die Bildung in beruflicher Praxis erfolgt über die ganze Dauer der beruflichen Grundbildung im Durchschnitt zwischen 3.5 und 4 Tagen pro Woche.

² Die schulische Bildung im obligatorischen Unterricht erfolgt in 1260 Lektionen. Davon entfallen auf den Sportunterricht 140 Lektionen.

³ Die überbetrieblichen Kurse umfassen insgesamt mindestens 20 und höchstens 25 Tage zu 8 Stunden. Im letzten Semester der beruflichen Grundbildung finden keine überbetrieblichen Kurse mehr statt.

Art. 7 Unterrichtssprache

¹ Unterrichtssprache ist in der Regel die Landessprache des Schulortes.

² Zweisprachiger Unterricht in der Landessprache des Schulortes und in einer weiteren Landessprache oder in Englisch ist empfohlen.

³ Die Kantone können andere Unterrichtssprachen zulassen.

5. Abschnitt: Bildungsplan und Allgemeinbildung

Art. 8 Bildungsplan

¹ Mit dem Inkrafttreten dieser Verordnung liegt ein Bildungsplan vor, der von der verantwortlichen Organisation der Arbeitswelt erarbeitet und vom SBFi genehmigt ist.

² Der Bildungsplan führt die Handlungskompetenzen nach Artikel 4 wie folgt näher aus:

- a. Er begründet sie in ihrer Wichtigkeit für die berufliche Grundbildung.
- b. Er bestimmt, welches Verhalten in bestimmten Handlungssituationen am Arbeitsplatz erwartet wird.
- c. Er differenziert sie in konkrete Leistungsziele aus.
- d. Er bezieht sie konsistent auf die Qualifikationsverfahren und beschreibt deren System.

³ Der Bildungsplan legt überdies fest:

- a. die curriculare Gliederung der beruflichen Grundbildung;
- b. die Aufteilung der überbetrieblichen Kurse über die Dauer der Grundbildung und ihre Organisation;
- c. die Vorschriften und Empfehlungen zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz, zum Umweltschutz und zum Datenschutz.

⁴ Dem Bildungsplan angefügt ist die Liste der Unterlagen zur Umsetzung der beruflichen Grundbildung mit Titel, Datum und Bezugsquelle.

Art. 9 Allgemeinbildung

Für den allgemeinbildenden Unterricht gilt die Verordnung des SBFi vom 27. April 2006⁴ über die Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung.

⁴ SR 412.101.241

6. Abschnitt: Anforderungen an die Anbieter der betrieblich organisierten Grundbildung

Art. 10 Fachliche Mindestanforderungen an Berufsbildnerinnen und Berufsbildner

Die fachlichen Mindestanforderungen im Sinne von Artikel 44 Absatz 1 Buchstaben a und b BBV an eine Berufsbildnerin oder einen Berufsbildner erfüllt, wer über eine der folgenden Qualifikationen verfügt:

- a. Fachfrau Kundendialog EFZ/Fachmann Kundendialog EFZ mit mindestens 2 Jahren beruflicher Praxis im Lehrgebiet;
- b. eidgenössisches Fähigkeitszeugnis eines verwandten Berufs mit den notwendigen Berufskennnissen im Bereich der Fachfrau Kundendialog EFZ/Fachmann Kundendialog EFZ und mit mindestens 2 Jahren beruflicher Praxis im Lehrgebiet;
- c. einschlägiger Abschluss der höheren Berufsbildung;
- d. einschlägiger Abschluss einer Fachhochschule mit mindestens 2 Jahren beruflicher Praxis im Lehrgebiet;
- e. einschlägiger Abschluss einer universitären Hochschule mit mindestens 3 Jahren beruflicher Praxis im Lehrgebiet.

Art. 11 Höchstzahl der Lernenden

¹ In einem Betrieb darf eine lernende Person ausgebildet werden, wenn:

- a. eine entsprechend qualifizierte Berufsbildnerin oder ein entsprechend qualifizierter Berufsbildner zu 100 Prozent beschäftigt wird; oder
- b. zwei entsprechend qualifizierte Berufsbildnerinnen oder entsprechend qualifizierte Berufsbildner zu je mindestens 60 Prozent beschäftigt werden.

² Tritt eine lernende Person in das letzte Jahr der beruflichen Grundbildung ein, so kann eine weitere lernende Person ihre Bildung beginnen.

³ Mit jeder zusätzlichen Beschäftigung einer Fachkraft zu 100 Prozent oder von 2 Fachkräften zu je mindestens 60 Prozent darf eine weitere lernende Person im Betrieb ausgebildet werden.

⁴ Als Fachkraft gilt, wer über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis im Fachbereich der lernenden Person oder über eine gleichwertige Qualifikation verfügt.

⁵ In besonderen Fällen kann die kantonale Behörde einem Betrieb, der seit mehreren Jahren Lernende mit überdurchschnittlichem Erfolg ausgebildet hat, die Überschreitung der Höchstzahl der Lernenden bewilligen.

7. Abschnitt: Lern- und Leistungsdokumentation

Art. 12 Im Betrieb

¹ Die lernende Person führt eine Lerndokumentation, in der sie laufend alle wesentlichen Arbeiten, die erworbenen Fähigkeiten und ihre Erfahrungen im Betrieb festhält.

² Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner kontrolliert und unterzeichnet die Lerndokumentation einmal pro Semester. Sie oder er bespricht sich mindestens einmal pro Semester mit der lernenden Person.

³ Sie oder er hält am Ende jedes Semesters den Bildungsstand der lernenden Person in einem Bildungsbericht fest.

Art. 13 In der schulischen Bildung und in der schulisch organisierten Grundbildung

Die Anbieter der schulischen Bildung und die Anbieter schulisch organisierter Grundbildungen dokumentieren die Leistungen der Lernenden in den unterrichteten Bereichen und stellen ihnen am Ende jedes Semesters ein Zeugnis aus.

Art. 14 Im überbetrieblichen Kurs

¹ Die Anbieter der überbetrieblichen Kurse dokumentieren die Leistungen der Lernenden in der Form von Kompetenznachweisen nach jedem überbetrieblichen Kurs.

² Diese Kompetenznachweise werden in Noten ausgedrückt und fliessen ein in die Berechnung der Erfahrungsnote nach Artikel 18 Absatz 2.

8. Abschnitt: Qualifikationsverfahren

Art. 15 Zulassung

Zu den Qualifikationsverfahren wird zugelassen, wer die berufliche Grundbildung erworben hat:

- a. nach den Bestimmungen dieser Verordnung;
- b. in einer vom Kanton dafür zugelassenen Bildungsinstitution; oder
- c. ausserhalb eines geregelten Bildungsganges und:
 1. die nach Artikel 32 BBV erforderliche Erfahrung erworben hat,
 2. von dieser beruflichen Erfahrung mindestens 3 Jahre im Bereich der Fachfrau Kundendialog EFZ/Fachmann Kundendialog EFZ erworben hat,
 3. glaubhaft macht, den Anforderungen der Abschlussprüfung (Art. 16) gewachsen zu sein.

Art. 16 Gegenstand der Qualifikationsverfahren

In den Qualifikationsverfahren ist nachzuweisen, dass die Handlungskompetenzen, nach Artikel 4 erworben worden sind.

Art. 17 Umfang und Durchführung des Qualifikationsverfahrens mit Abschlussprüfung

¹ Im Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung werden die nachstehenden Qualifikationsbereiche wie folgt geprüft:

- a. Praktische Arbeit, als vorgegebene praktische Arbeit (VPA) im Umfang von 4 bis 6 Stunden. Dieser Qualifikationsbereich wird gegen Ende der beruflichen Grundbildung geprüft. Die lernende Person muss zeigen, dass sie fähig ist, die geforderten Tätigkeiten fachlich korrekt sowie bedarfs- und situationsgerecht auszuführen. Die Lerndokumentation und die Unterlagen der überbetrieblichen Kurse dürfen als Hilfsmittel verwendet werden.
- b. Berufskennntnisse, im Umfang von 3 Stunden. Dieser Qualifikationsbereich wird gegen Ende der beruflichen Grundbildung geprüft. Die lernende Person wird schriftlich oder sowohl schriftlich wie mündlich befragt. Wird eine mündliche Prüfung durchgeführt, so dauert diese höchstens eine Stunde.
- c. Allgemeinbildung. Der Qualifikationsbereich richtet sich nach der Verordnung des SBFJ vom 27. April 2006⁵ über die Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung.

² In jedem Qualifikationsbereich beurteilen mindestens zwei Prüfungsexpertinnen oder -experten die Leistungen.

Art. 18 Bestehen, Notenberechnung, Notengewichtung

¹ Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:

- a. der Qualifikationsbereich «praktische Arbeit» mit der Note 4 oder höher bewertet wird; und
- b. die Gesamtnote 4 oder höher erreicht wird.

² Die Gesamtnote ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel aus der Summe der gewichteten Noten der einzelnen Qualifikationsbereiche der Abschlussprüfung sowie der gewichteten Erfahrungsnote. Dabei gilt folgende Gewichtung:

- a. praktische Arbeit: 40 %;
- b. Berufskennntnisse: 20 %;
- c. Allgemeinbildung: 20 %;
- d. Erfahrungsnote: 20 %.

⁵ SR 412.101.241

³ Die Erfahrungsnote ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel aus der Summe der Noten für:

- a. den berufskundlichen Unterricht;
- b. die überbetrieblichen Kurse.

⁴ Die Note für den berufskundlichen Unterricht ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe aller Semesterzeugnisnoten des berufskundlichen Unterrichts.

⁵ Die Note für die überbetrieblichen Kurse ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der benoteten Kompetenznachweise.

Art. 19 Wiederholungen

¹ Die Wiederholung des Qualifikationsverfahrens richtet sich nach Artikel 33 BBV. Muss ein Qualifikationsbereich wiederholt werden, so ist er in seiner Gesamtheit zu wiederholen.

² Wird die Abschlussprüfung ohne erneuten Besuch der Berufsfachschule wiederholt, so wird die bisherige Note beibehalten. Wird der berufskundliche Unterricht während mindestens 2 Semestern wiederholt, so zählen für die Berechnung der Erfahrungsnote nur die neuen Noten.

³ Wird die Abschlussprüfung ohne erneuten Besuch von überbetrieblichen Kursen wiederholt, so wird die bisherige Note beibehalten. Werden die letzten zwei bewerteten überbetrieblichen Kurse wiederholt, so zählen für die Berechnung der Erfahrungsnote nur die neuen Noten.

Art. 20 Spezialfall

¹ Hat eine lernende Person die Vorbildung ausserhalb der geregelten beruflichen Grundbildung erworben und die Abschlussprüfung nach dieser Verordnung absolviert, so entfällt die Erfahrungsnote.

² Für die Berechnung der Gesamtnote werden die einzelnen Noten wie folgt gewichtet:

- a. praktische Arbeit: 50 %;
- b. Berufskennnisse: 30 %;
- c. Allgemeinbildung: 20 %.

9. Abschnitt: Ausweise und Titel

Art. 21

¹ Wer ein Qualifikationsverfahren erfolgreich durchlaufen hat, erhält das eidgenössische Fähigkeitszeugnis EFZ.

² Das Fähigkeitszeugnis berechtigt, den gesetzlich geschützten Titel «Fachfrau Kundendialog EFZ/Fachmann Kundendialog EFZ» zu führen.

³ Ist das Fähigkeitszeugnis mittels Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung erworben worden, so werden im Notenausweis aufgeführt:

- a. die Gesamtnote;
- b. die Noten jedes Qualifikationsbereichs der Abschlussprüfung sowie, unter dem Vorbehalt von Artikel 19 Absatz 1, die Erfahrungsnote.

10. Abschnitt: Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität

Art. 22

¹ Die Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität setzt sich zusammen aus:

- a. 4 bis 7 Vertreterinnen oder Vertretern des CallNet.ch;
- b. 1 Vertreterin oder 1 Vertreter der Gewerkschaft Kommunikation;
- c. 1–2 Vertreterinnen oder Vertretern der Fachlehrerschaft;
- d. je mindestens 1 Vertreterin oder 1 Vertreter des Bundes und der Kantone.

² Die Sprachregionen müssen gebührend vertreten sein.

³ Die Kommission konstituiert sich selbst.

⁴ Die Kommission hat folgende Aufgaben:

- a. Sie passt den Bildungsplan nach Artikel 10 den wirtschaftlichen, technologischen und didaktischen Entwicklungen laufend, mindestens aber alle 5 Jahre an. Dabei trägt sie allfälligen neuen organisatorischen Aspekten der beruflichen Grundbildung Rechnung. Die Anpassungen bedürfen der Zustimmung der Vertreterinnen und Vertreter des Bundes und der Kantone sowie der Genehmigung durch das SBFI.
- b. Sie beantragt dem SBFI Änderungen dieser Verordnung, sofern die beobachteten Entwicklungen die Regelungen dieser Verordnung, namentlich die Handlungskompetenzen nach Artikel 4, betreffen.

11. Abschnitt: Schlussbestimmungen

Art. 23 Inkrafttreten

¹ Diese Verordnung tritt am 1. Januar 2011 in Kraft.

² Die Bestimmungen über Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel (Art. 14–20) treten am 1. Januar 2014 in Kraft.