



## Kundendienstberater / Kundendienstberaterin im Automobilgewerbe mit eidg. Fachausweis

**Die Drehscheibe im Garagenbetrieb.** Als Bindeglied zwischen der Kundschaft und den Mitarbeitenden haben Kundendienstberater /-innen eine wichtige Position inne, die entscheidend zum wirtschaftlichen Erfolg der Garage beiträgt. Die kompetente Beratung der Kundinnen und Kunden, die Annahme von Aufträgen sowie das Terminieren und Überwachen von Service- und Reparaturarbeiten gehören zum breiten Aufgabenspektrum dieser Fachpersonen. Sie verkaufen Arbeitsstunden und leiten Zubehör-, Neuwagen- oder Occasionsgeschäfte ein. Sie verfügen über technisches Verständnis und kennen die aktuellen technischen Innovationen der jeweiligen Marke. Administrative und organisatorische Tätigkeiten machen einen wesentlichen Teil der Arbeit aus. Kundendienstberater/-innen zeichnen sich aus durch verkäuferisches Flair, sie können gut kommunizieren und haben tadellose Umgangsformen. In der Weiterbildung lernen sie zudem, kompetent mit Kundenreklamationen umzugehen.



## Voraussetzungen & Zulassungsbedingungen

Zur Abschlussprüfung wird zugelassen, wer:

- das eidg. Fähigkeitszeugnis als Automobil- Mechatroniker, Automechaniker, Autoelektriker oder Fahrzeug-Elektriker-Elektroniker nachweist. Für die Schlussprüfung sind zudem mindestens zwei Praxisjahre im Kundendienstbereich des Autogewerbes nach der Grundbildung nötig.
- das eidg. Fähigkeitszeugnis als Automobil- Fachmann (Automonteur), Detailhandels- fachmann (Detailhandelsangestellter) der Branche «Autoteile-Logistik» oder Kaufmann im Automobilgewerbe (kaufmännischer Angestellter) nachweist. Für die Schlussprüfung sind zudem mindestens drei Praxisjahre im Kundendienstbereich des Autogewerbes nach der Grundbildung nötig.
- Für die Schlussprüfung sind in jedem Fall die erforderlichen Modulabschlüsse bzw. Gleichwertigkeitsbestätigungen vorausgesetzt.

Vorbehalten bleibt die fristgerechte Überweisung der Prüfungsgebühr.

**Dauer:** Vier Semester, berufsbegleitend

**Abschluss:** «Kundendienstberater bzw. Kundendienstberaterin im Automobilgewerbe mit eidg. Fachausweis»

**Informationen und Kursorte:** Die aktuellen Kursorte (Schulen) und weitere Informationen finden Sie unter [www.agvs.ch](http://www.agvs.ch) «Aus- und Weiterbildung», «Höhere Berufsbildung»

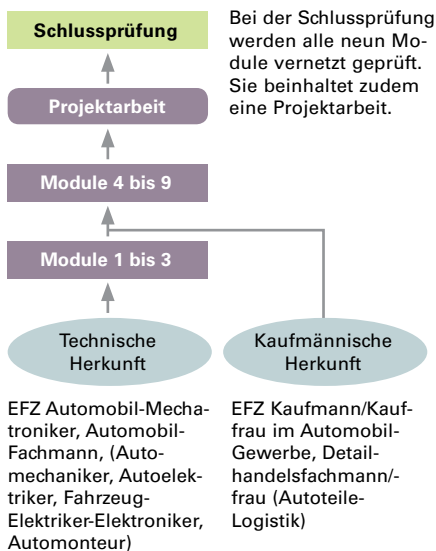
## Kompetenzbereiche im Überblick / Module

Die Ausbildung umfasst 9 Module. Jedes Modul wird durch eine Prüfung abgeschlossen und mit einem Attest bestätigt.

- 1 Wirtschaftslehre
- 2 Rechnungswesen
- 3 Administration und Informatik
- 4 Offert- und Auftragswesen
- 5 Marketing und Handel
- 6 Personal und Organisation
- 7 Recht und Versicherungen
- 8 Kalkulation
- 9 Arbeitstechnik und Kommunikation

Kandidatinnen und Kandidaten mit einem kaufmännischen Abschluss müssen die Module 1 bis 3 nicht absolvieren.

**Weiterbildungsmöglichkeiten  
Höhere Fachprüfung (HFP):**  
Diplomierter Betriebswirt/-in im  
Automobilgewerbe



AGVS/UPSA  
Wölflistrasse 5, Postfach 64, 3000 Bern 22  
Telefon 031 307 15 15, Fax 031 307 15 16  
[info@agvs.ch](mailto:info@agvs.ch), [www.agvs.ch](http://www.agvs.ch)



Auskünfte zur Weiterbildung  
erteilt Ihnen der  
Auto Gewerbe Verband Schweiz



**AGVS | UPSA**

Auto Gewerbe Verband Schweiz  
Union professionnelle suisse de l'automobile  
Unione professionale svizzera dell'automobile