

Ausbildungsberuf: Kauffrau/-mann für Dialogmarketing

Kontakt:

Abteilungsleiter StD Karl Neher

Tel: 0711/ 9302320

Fax: 0711/ 9302322

Email: KNeher@ifk-schule.de

Sprechzeiten: nach Vereinbarung

1) Beschreibung des Berufsbildes

Kaufleute für Dialogmarketing steuern Aufträge, die für Unternehmen von Service-, Call- oder Contact-Centern durchgeführt werden. Sie konzipieren Kampagnen und Projekte, planen, organisieren und kontrollieren deren Abläufe. Auch das erforderliche Personal wählen sie aus und unterweisen es. Zu-dem wirken sie dabei mit, Angebote für Dienstleistungen zu gestalten und Verträge abzuschließen. Daneben bearbeiten sie Anfragen, Aufträge oder Reklamationen und sind in Vertrieb und Marketing tätig. Die Kundengewinnung, -betreuung und -bindung fallen ebenfalls in ihren Aufgabenbereich. Sie beraten Kunden z.B. am Telefon, via Chatting oder Co-Browsing und bieten ihnen kundenspezifische Problemlösungen an.

2) Unterrichtstage im Schuljahr 2020/2021

Klassen	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
1KDM1 (2,5 Jahre und 3 Jahre)	Siehe hierzu den Blockplan SJ 2020/2021 für den Bereich Dialogmarketing auf unserer Homepage				
2KDM1 (2,5 Jahre und 3 Jahre)	Siehe hierzu den Blockplan SJ 2020/2021 für den Bereich Dialogmarketing auf unserer Homepage				
3KDM1 (2,5 Jahre und 3 Jahre)	wöchentlich ganzer Tag	wöchentlich vormittags			

3) Fächer/ Studentafel

Blockunterricht im 1. und 2. Ausbildungsjahr/ Teilzeitunterricht im 3. Ausbildungsjahr:

Fächer	1. Ausbildungsjahr (Blockunterricht)	2. Ausbildungsjahr (Blockunterricht)	3. Ausbildungsjahr (Teilzeit- unterricht)
1. Pflichtbereich			
1.1 Fächer			
Religionslehre	2	2	1
Deutsch	2	2	1
Gemeinschaftskunde	2	2	1
1.2 Kompetenzbereiche			
Berufsfachliche Kompetenz	20	20	8
Projektkompetenz	Integrativ im Fach BFK	Integrativ im Fach BFK	Integrativ im Fach BFK
2. Wahlpflichtbereich			
Stützunterricht Erweiterungsunterricht z.B. - Computeranwendung - Berufsbezogene Fremdsprache	4	4	2
Erwerb von Zusatzqualifikationen			

4) Bildungsauftrag der Berufsschule

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung **umfassender Handlungskompetenz** zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Selbstkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Methodenkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

Kommunikative Kompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

Lernkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

5) Didaktische Grundsätze für den Unterricht in der Berufsschule

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung - zumindest aber der gedanklichen Durchdringung - aller Phasen einer beruflichen Handlung in **Lernsituationen** wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im **Rahmen der Lernfeldkonzeption** orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte.
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

6) Übersicht über die Lernfelder in der Berufsschule (= Inhalte im Fach Berufsfachliche Kompetenz)

Lernfeld Nr.	Bezeichnung des Lernfeldes	Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten	60		
2	Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen	60		
3	Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren	80		
4	Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten	40		
5	Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden	80		
6	Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten		40	
7	Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg bewerten		60	
8	Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen		80	
9	Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren		100	
10	Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen			80
11	Geschäftsprozesse im Dialogmarketing erfolgsorientiert steuern			80
12	Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren			40
13	Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten			80
Summe: insgesamt 880 Stunden		320	280	280

7) Übersicht über die Kompetenzbereiche im Fach WISO:

Kompetenzbereich Nr.	Bezeichnung des Lernfeldes	Zeiträume in Unterrichtsstunden (Langzeitklasse)
1	In Ausbildung und Beruf orientieren	40
2	Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren	40
3	Wirtschaftspolitische Einflüsse auf den Ausbildungsbetrieb, das Lebensumfeld und die Volkswirtschaft einschätzen	40
Summe: insgesamt 120 Stunden		120

8) Prüfungen

Zwischenprüfung (Durchführung durch die IHK)

Die Zwischenprüfung findet entweder im Herbst (bei 2,5-jähriger Ausbildungsdauer) oder Frühjahr (bei 3-jähriger Ausbildungsdauer) im 2. Ausbildungsjahr statt.

Abschlussprüfung

- am Ende der Ausbildung (nach 2,5 oder 3 Jahren)

Schriftliche Prüfungsfächer:

1) **Wirtschafts- und Sozialkunde (Schwerpunkt Gesamtwirtschaft):**

60 Minuten schriftlich => Gewichtung: 20 %

2) **Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen:**

90 Minuten schriftlich => Gewichtung: 20 %

3) **Projektmanagement im Dialogmarketing:**

150 Minuten schriftlich => Gewichtung: 40 %

Mündliche Prüfung:

Fallbezogenes Fachgespräch (diese Prüfung findet bei der IHK statt):

20 Minuten mündlich => Gewichtung: 20 %

Prüfungsübersicht:

Prüfungsbereich	Bearbeitungszeit	Gewichtung
Projektmanagement im Dialogmarketing	150 Minuten	40 %
Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen	90 Minuten	20 %
Wirtschafts- und Sozialkunde	60 Minuten	20 %
Fallbezogenes Fachgespräch (mündliche Prüfung)	20 Minuten	20 %