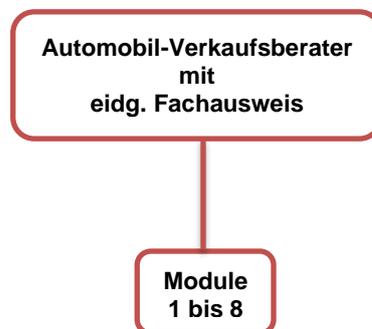


Modul 7

Verkaufsbezogene Produktkenntnisse



Modul 7 – Verkaufsbezogene Produktkenntnisse

2.1. Modulidentifikation

Voraussetzungen:	Anerkannter Berufsabschluss oder äquivalente Voraussetzungen
Kompetenz:	Die Absolventen erwerben verkaufsrelevante automobiltechnische Kenntnisse, um den Kunden die Vorteile der einzelnen Produkte und den damit verbundenen Kundennutzen aufzuzeigen. Sie können technische Beschreibungen in Werbeunterlagen verkaufsgerecht beurteilen und dem Konsumenten Zusatzausrüstungen –auf den Einsatzzweck bezogen- erläutern.
Kompetenznachweis:	Schriftliche und mündliche Prüfung, eventuell Rollenspiel.
Niveau:	3
Lernziele:	Die Absolventen <ul style="list-style-type: none">- klären mit dem Interessenten zusammen ab, welche Art von Fahrzeug Letzterer für die meisten seiner Fahrten benötigt.- zeigen dem Interessenten das geeignete Modell in verschiedenen Varianten (Form der Carrosserie / des Aufbaus, Anzahl Türen, Farbe, mögliche Motorisierungs- und Ausstattungsvarianten, Front-, Heck oder Allradantrieb? Getriebe? Interieur? Sicherheit? usw.)- zeigen die Vorteile des Produkts / den Kundennutzen auf- gehen auf eventuelle Sonderwünsche des Interessenten ein (Ausstattungsvarianten; Interieur; Zubehör; Zusatzausrüstungen für den Einsatz als Zugfahrzeug etc.)- verfügen über ein umfassendes technisches Wissen, um dem Interessenten zu allen Arten von Fragen zum Fahrzeug, den nächstliegenden Modellen (kleineres und grösseres Modell) derselben Marke, zu technischen Besonderheiten, zu den Betriebskosten etc. des ausgewählten Fahrzeuges kompetent Auskunft erteilen zu können.
Anerkennung:	Teilnehmer, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Das Zertifikat wird als Teilabschluss der Automobil-Verkaufsberaterausbildung anerkannt.
Laufzeit:	3 Jahre
Wiederholung:	Das Modul kann zweimal wiederholt werden.
Modulprüfung:	Form: schriftlich Umfang: 100 Minuten Um die Modulprüfung zu bestehen, müssen 80% der Maximalpunktzahl erreicht werden.

2.2. Anbieteridentifikation:

Anbieter: Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS), Wölflistrasse 5,
Postfach 64, 3000 Bern 22, Tel. 031 307 15 15, Fax 031 307 15 16

Angebotsform: Tages-, Abend- oder Wochen-Kurse

Inhalte: Anhang

Lernzeit: 38 Stunden

Gültigkeitsdauer: 5 Jahre

Bemerkungen: keine

ANHANG

7.1 Das Auto als Ganzes / Die Karosserie

- Versteht die prinzipiellen Wirkungsweisen von passiven Sicherheitssystemen und kann den Nutzen dem Kunden erläutern
- Erläutert die aktuell geltenden gesetzlichen Garantievorschriften für Lack und Korrosion und kann sie dem Kunden erklären
- Kann einem Kunden die Vor- und Nachteile von Sitz-Bezugsmaterialien wie Stoff, Leder, Alcantara nennen
- Kann Fahrzeuge in die verschiedenen Karosserieformen wie z.B. Limousine, Coupé, Cabriolet, Micro-Van, Van, Pick-Up, Fun Cruiser, SUV, Nutzfahrzeug einteilen und kann deren Vor- und Nachteile nennen.
- Schildert die Definition der Gewichte nach VTS und kann dies dem Kunden verständlich erklären
- Kann die verschiedenen Glasarten im Fahrzeugbau beschreiben

7.2. Fahrwerk / Bremsen

- Kann die aktuell geltenden gesetzlichen Bestimmungen in Bezug auf Reifen nennen
- Kann die Reifenbezeichnungen erklären
- Kann die Vor- und Nachteile, bzw. das Fehlen eines Ersatz- oder Notrades erläutern (inkl. Runflat)
- Kann einem Kunden die Vor- und Nachteile von Winter- und Sommerreifen erklären, kann die gesetzlichen Bestimmungen bezüglich Sommer- und Winterreifen nennen.
- Kann die Vorteile des richtigen Reifendrucks in Bezug auf die Sicherheit und den Verbrauch, sowie aktiven oder passiven Reifendruckkontrollsystems unterscheiden.
- Versteht die prinzipiellen Wirkungsweisen und Vorteile von aktiven Sicherheitssystemen, kann sie dem Kunden erklären und allenfalls deren Nutzen demonstrieren
- Benennt die verschiedenen Arten des Einlenkverhaltens des Fahrzeuges (Unter- und Übersteuern) und kann dies dem Kunden auf anschauliche Art erklären
- Kann die Wirkungsweise von Federung und Dämpfung erklären, kann Vorteile von variablen Dämpfungssystemen dem Kunden erklären.
- Beschreibt die unterschiedlichen Bremssysteme (Scheiben- und Trommelbremsen) und kann dem Kunden die Wirkungsweise des ABS und Bremsassistenten auf anschauliche Art erklären
- Zählt die verschiedenen Lenkunterstützungssysteme auf und kann dem Kunden die Vor- und Nachteile nennen

7.3 Motor / Triebwerk

- Beschreibt die verschiedenen Arbeitsverfahren von Verbrennungsmotoren, sowie deren unterschiedliche Zylinderzahl und Anordnung
- Kann dem Kunden die Vor- und Nachteile von Steuerketten und Zahnriemen für den Nockenwellenantrieb erklären.

- Benennt die prinzipiellen Wirkungsweisen von Benzin- oder Dieselmotoren und kann deren Vor- und Nachteile dem Kunden aufzeigen (Laufleistung, Emissionen, Verbrauch, Mehrpreis etc.)
- Kann Eigenschaften von direkt eingespritzten Ottomotoren nennen.
- Versteht den Begriff „Downsizing“ und kann dem Kunden dessen Bedeutung hinsichtlich Verbrauch und Fahrleistungen erläutern
- Nennt die Leistungssteigerung mittels Turbolader und Kompressor und kann deren Nutzen dem Kunden anschaulich erklären
- Erkennt die aktuell geltenden gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf die Leistungssteigerung, aber auch den Einfluss auf die Herstellergarantie, die Versicherung und Haftung
- Kann die in den Abgasen enthaltenen Komponenten nennen
- Benennt die aktuell geltenden Abgasnormen und ist informiert über die im benachbarten Ausland geltenden Vorschriften (gelbe und grüne Abgasplakette in Deutschland z.B.)
- Schildert die Wirkungsweise von Katalysatoren und Dieselpartikelfilter, bzw. kann dem Kunden den Einsatz der Abgasnachbehandlungssysteme begründen.
- Zählt verschiedene Alternativ-Kraftstoffe (Erdgas, Naturgas, Wasserstoff, Ethanol, Biogas etc.) auf und kann deren Eigenschaften nennen
- Zählt die verschiedenen Alternativ-Antriebe (Hybrid mit oder ohne Plug-In, reiner Elektroantrieb mit und ohne mit Range Extender) auf und kann einem Kunden die prinzipiellen Funktionsprinzipien erklären, sowie Vor- und Nachteile nennen
- Benennt die wichtigsten Energie-Einsparpotenziale (Verbrauchsreduktion) und kann sie dem Kunden erklären (z. B. AutoEnergieCheck)
- Kennt die Norm für die Deklaration des Treibstoffverbrauch und kann einem Kunden die Unterschiede zwischen tatsächlichem Verbrauch und dem Normverbrauch plausibel erklären
- Schildert die aktuell geltenden gesetzlichen Vorschriften zur Energie-Etikette und kann sie dem Kunden erläutern
- Kann die Qualitäts- und Viskositätsnormen von Motorölen unterscheiden.
- Kann den Unterschied von Drehmoment und Leistung erklären
- Verdeutlicht den Begriff OBD II oder EOBD (Euro-On-Board-Diagnose) und kann bei Nachfrage deren Nutzen dem Kunden erklären

7.4. Antriebsarten

- Benennt die verschiedenen Antriebsarten wie Front-, Heck- oder Allradantrieb, sowie die verschiedenen Einbaulagen des Motors (vorne, mittig, hinten, quer, längs) und kann dem Kunden deren Eigenschaften nennen
- Erkennt die verschiedenen Getriebesysteme (Handschaltgetriebe, automatisiertes Handschaltgetriebe, stufenloses CVT-Getriebe und Automatikgetriebe, DSG) und kann dem Kunden deren Vor- und Nachteile erklären
- Kann verschiedene Allradsysteme im Prinzip unterscheiden
- Kann dem Kunden die Vorteile einer Antischlupfregelung erklären

7.5. Fahrzeugelektrik / -Elektronik

- Kann die Eigenschaften von verschiedenen Batterie-Bauarten (Blei, AGM, Li Ion, ...) und die Vorschriften bezüglich nachladen und überbrücken nennen.
- Kann die Selbstentladung der Batterie begründen und kann Massnahmen nennen, um die Batterie vor zu grosser Selbstentladung zu schützen.
- Kann dem Kunden die Vorteile von vernetzten Fahrzeugsystemen erklären.
- Kann die verschiedenen Fahrzeugbeleuchtungs-Systeme wie Halogen-, Xenon- und LED-Beleuchtung unterscheiden und kann dem Kunden die Vor- und Nachteile nennen
- Schildert die Unterschiede von Tageslicht, Abblendlicht, Fernlicht, Kurvenlicht (aktives) und Nebellampen und kann sie dem Kunden plausibel erklären
- Bezeichnet die Funktionsweisen von Wegfahrsperrern und Alarmanlagen
- Kann den Nutzen von Audio-, Infotainment/Telematik- und Navigationssysteme nennen und Vor- und Nachteile dem Kunden erklären
- Kann die Wirkungsweise von Tempomaten, Geschwindigkeitsregelanlagen, Abstandswarnern und Abstandsregelsystemen nennen und dem Kunden demonstrieren
- Benennt die Vorteile von modernen Assistenzsystemen wie Spurhalteassistent, Tote-Winkel-Sensor und Hilfseinrichtungen wie Regen- und Lichtsensoren und kann sie dem Kunden demonstrieren

7.6. Zubehör

- Beschreibt die aktuell geltenden gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf Kindersitze und kann den Kunden dementsprechend beraten
- Zählt die aktuell geltenden gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf den Anhänger-Betrieb auf und kann den Kunden diesbezüglich beraten
- Beschreibt für seine Marke(n) die Handys, die mit dem jeweiligen Fahrzeugtyp via Bluetooth verbunden werden können
- Kann den Kunden bezüglich DAB+ und deren Nachrüstungen beraten.
- Kann dem Kunden bezüglich Anbindung von Handys an die Fahrzeuge seiner Marke beraten.

7.7. Leichte Nutzfahrzeuge

- Erkennt, wo er die aktuell geltenden gesetzlichen Bestimmungen findet, die für Um- oder Aufbauten gelten, welche auf Basis von leichten NF durchgeführt werden können.

7.8. Gezielter Einsatz von Hilfsmitteln

- kundenbezogene Werbeunterlagen (Prospekte, Testberichte usw.) sowie technische Beschreibungen, die Interessenten abgegeben werden, verkaufsgerecht erläutern. Kennt die Möglichkeiten der Informationsbeschaffung innerhalb des Betriebes bezüglich Technischer Auskünfte und Nachrüstungen.
- Kann die aktuell geltenden gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf Anbauteile und Heckträger sowie Dachträger und Schneeketten mit Hilfe von Unterlagen erklären und kann den Kunden diesbezüglich kompetent beraten

– **7.9. (nach dem Verkauf)**

- Kann dem Kunden die Wichtigkeit der vom Hersteller empfohlenen Wartungsarbeiten in Bezug auf Lebensdauer, Werterhaltung und Sicherheit erklären.

Bern, 06.10.2015/JF