

# Automobil-Serviceberater/in BP

## beraten, betreuen, berechnen, anbieten, verkaufen

Das Auto hat in der Schweiz einen sehr hohen Stellenwert. Entsprechend bedeutend ist das Schweizer Autogewerbe, das alle relevanten Dienstleistungen rund um das Wirtschafts- und Konsumgut Auto erbringt. Dass dies auch in Zukunft so bleibt, ist das Ziel der Automobil-Serviceberater und Automobil-Serviceberaterinnen. Als beratendes Bindeglied zwischen Kundschaft und Betrieb nehmen sie die Fahrzeuge entgegen und stellen die Diagnosen bei Reparaturen oder Servicearbeiten.

Dabei vereinbaren die Fachpersonen die nötigen Termine, organisieren die Aufträge, kümmern sich um die administrativen Angelegenheiten und beraten fachkundig in allen techni-

schen Fragen. Ist der Auftrag am Wagen ausgeführt, sorgen sie für seine termingerechte Abgabe und kontrollieren vorher, dass die vereinbarten Reparaturen oder Servicearbeiten korrekt vorgenommen worden sind.

Ob Preisangaben oder Kostenvoranschläge, Automobil-Serviceberater und -beraterinnen übernehmen nicht nur die Kundenbetreuung, sondern kümmern sich auch um die Organisation von Dienstleistungen und Marketingstrategien. Dazu gehört unter anderem die Information der Kundschaft über Neuheiten oder attraktive Angebote. Ihr Verkaufstalent und ihre automobiltechnischen Kenntnisse kommen ihnen auch hier zugute.



### Was und wozu?

- ▶ Damit der Serviceauftrag effizient erledigt wird, plant und begleitet ihn der Automobil-Serviceberater. Er arbeitet aktiv mit internen und externen Schnittstellen zusammen, freut sich über Lob, nimmt aber auch Reklamationen entgegen.
- ▶ Damit die Kundschaft stets zufrieden ist, koordiniert die Automobil-Serviceberaterin bedarfsorientierte Mobilitätslösungen.
- ▶ Damit die Kundschaft der Marke treu bleibt, engagiert sich der Automobil-Serviceberater im Bereich Marketing und wirkt aktiv bei Kundenanlässen mit.
- ▶ Damit es mit Sicherheit zum Autoverkauf kommt, plant die Automobil-Serviceberaterin das Verkaufsgespräch, erkennt ihre Chancen für Verkaufsmöglichkeiten und überzeugt die Kunden mit fundierten Argumenten.

### Facts

**Zutritt** Bei Prüfungsantritt: Eidg. Fähigkeitszeugnis oder Fachausweis im automobilen Bereich oder gleichwertige Qualifikation. Mind. 3 Jahre Berufserfahrung im Automobilgewerbe, davon mind. 1 Jahr im Kundendienstbereich.

**Ausbildung** 2 Jahre berufsbegleitende Kurse in modularer Form. Hinweis: Die Kurskosten werden teilweise vom Bund übernommen.

**Sonnenseite** Automobil-Serviceberater halten eine wichtige Beratungsfunktion inne, um die nachhaltigen Innovationen in der Automobilbranche voranzutreiben. Sie leisten einen wesentlichen Beitrag, um den CO2-Ausstoss zu reduzieren, ohne dabei den Wohlstand oder den Fortschritt einzuschränken.

**Schattenseite** Die Automobilbranche entwickelt sich schnell: Eben erst sind die ersten bezahlbaren Elektroautos auf den Markt gekommen, schon wird über Wasserkraft diskutiert. Automobil-Serviceberater und -beraterinnen müssen sich stets bezüglich der neuesten Entwicklungen auf dem Laufenden halten und diese in ihren Arbeitsalltag integrieren, eine grosse Herausforderung.

**Gut zu wissen** Die Berufsleute haben gute Aussichten, zumal dem Bereich Kundendienst in der Automobilbranche Entwicklungspotenzial zugesprochen wird. Die Arbeitszeit entspricht in der Regel den Ladenöffnungszeiten, deshalb muss ab und an auch samstags gearbeitet werden. Eine 5-Tage-Woche ist jedoch gewährleistet.

### Anforderungsprofil

	vorteilhaft	wichtig	sehr wichtig
analytisches Denken, technisches Verständnis	[Progress bar]		
Belastbarkeit, Ausdauer, Geduld	[Progress bar]		
Gewandtheit im mündlichen und schriftlichen Ausdruck	[Progress bar]		
Interesse an Fahrzeugen, Interesse an Beratung	[Progress bar]		
Interesse an Kundenkontakt, Kundenorientierung	[Progress bar]		
kaufmännisches Geschick, Organisationstalent	[Progress bar]		
Kommunikationsfähigkeit, Verhandlungsgeschick	[Progress bar]		
Kontaktfreude	[Progress bar]		
Sinn für Zahlen	[Progress bar]		
Zuverlässigkeit, Gewissenhaftigkeit	[Progress bar]		

### Karrierewege

Automobilingenieur/in FH, Betriebsökonom/in FH (Bachelor)
Betriebswirtschafter/in HF (eidg. Diplom)
Betriebswirt/in im Automobilgewerbe HFP, Detailhandelsmanager/in HFP, Verkaufsleiter/in HFP (eidgenössisches Diplom)
Automobil-Serviceberater/in BP
Berufliche Grundbildung (EFZ) im automobilen Bereich oder gleichwertiger Abschluss (siehe Zutritt)