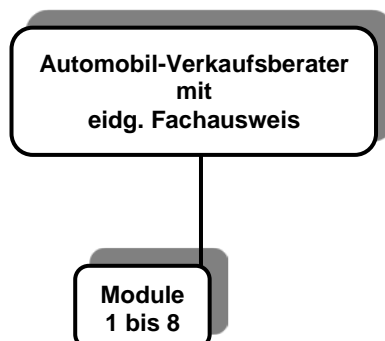


# Modul 3

## Administration und Informatik

(entspricht **Modul 3** Kundendienstberater)  
(entspricht **Modul 3** Automobildiagnostiker)



## Modul 3 – Administration und Informatik

### 2.1. Modulidentifikation

Titel:	Administration und Informatik
Voraussetzungen:	Anerkannter Berufsabschluss oder äquivalente Voraussetzungen
Kompetenz:	Die Absolventen sind mit den allgemeinen administrativen Aufgaben und den modernen elektronischen Medien des Autogewerbes vertraut.
Kompetenznachweis:	Schriftliche / praktische Prüfung mit einem EDV-Textverarbeitungssystem erstellen und Bewertungs- / Schadenkalkulationen mit einem der nachfolgenden Programmen erstellen (Eurotax, Audatex, Auto-i)
Niveau:	3
Lernziele:	Die Absolventen <ul style="list-style-type: none"><li>- nennen die Grundlagen und die Bedeutung des Schriftverkehrs</li><li>- erstellen allgemeine Geschäftskorrespondenz mit Textverarbeitungsprogrammen</li><li>- erläutern die Bedeutung von Verkaufs- und Reparaturangeboten</li><li>- erstellen einen Arbeitsbericht mit logischer Gliederung</li><li>- erklären den Unterschied zwischen einem Auftrag, einer Auftragsbestätigung, einer Reklamation, eines Lieferverzugs und einer Mängelrüge</li><li>- kennen die Form und den Inhalt des Mahnwesens</li><li>- wenden Datenbankprogramme und Tabellenkalkulationen an</li><li>- führen Schadenkalkulationen anhand eines Autowertprogrammes aus.</li></ul>
Anerkennung:	Teilnehmer, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Das Zertifikat wird als Teilabschluss der Automobildiagnostiker-, der Automobil-Verkaufsberater- und der Kundendienstberaterausbildung anerkannt.
Laufzeit:	3 Jahre
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:	48 Stunden
Gültigkeitsdauer:	5 Jahre
Bemerkungen:	keine

## **ANHANG**

### **3.1. KORRESPONDENZ**

#### **Generelles**

Bis zum 31.7.2005 ist die alte oder die neue Rechtschreibung zugelassen.

#### **3.1.1 Grundlagen**

- Bedeutung des Schriftverkehrs im Geschäftsleben nennen
- Wirkung von gut resp. schlecht abgefasster Korrespondenz (Inhalt, Stil, Grammatik, Orthographie usw.) beurteilen
- Geschäftskorrespondenz mit EDV-Textverarbeitungsprogrammen erstellen
- Rationalisierungsmöglichkeiten in der Büroautomation (Fax, Computer, E-Mail usw.) und deren Nutzen beurteilen

#### **3.1.2 Textverarbeitung**

- Vorgegebenen Text nach Inhalt, Stil und Orthographie beurteilen
- Arbeitsrapport mit logischer Gliederung und aussagekräftigem Inhalt erstellen
- Verkaufs- und Reparaturofferten erstellen
- Auftrag, Auftragsbestätigung, Reklamation wegen Lieferungsverzug, Mängelrüge erklären
- Form und Inhalt von Mahnungen begründen

### **3.2. INFORMATIK**

#### **3.2.1 Software**

- Text mit einem EDV-Textverarbeitungssystem erstellen
- Tabellenkalkulation und Datenbankprogramme anwenden
- Adress- und Datenverwaltung im Garagenbetrieb anwenden
- Schadenkalkulations- und Autowertprogramme (Eurotax, Audatext, Auto-i) ausführen

Bern, 31.12.2003/JF/hph