

UNTERWEISUNGSPLAN

für einen Lehrgang der überbetrieblichen beruflichen Bildung zur Anpassung an die technische Entwicklung im

INFORMATIONSTECHNIKER-HANDWERK *)
Informationselektroniker/in SW Bürosystemtechnik (12193-01)

1 Thema der Unterweisung

Verkaufs- und Präsentationstechniken

Der zuständige Fachverband empfiehlt diesen Lehrgang zur obligatorischen Durchführung.

2 Allgemeine Angaben

Lehrgangsdauer: 1 Arbeitswoche

Teilnahme: Auszubildende ab 2. Ausbildungsjahr

Teilnahmezahl: 8 - 16 Auszubildende je Lehrgang

Durchführung: *) Übergangsfrist bis 31.12.2018

3 INHALT

Zeitanteil

3.1 Verkaufsgeschäftstechniken

40 %

Trends bei technischen und wirtschaftlichen Entwicklungen von Multimedia-, Informations- und Kommunikationssystemen beurteilen und kundengerecht darstellen.

Büromöbel und Leuchten im Arbeitsumfeld beurteilen und kundengerecht darstellen.

Produkte präsentieren, Dienstleistungen erläutern

Kunden bei der Auswahl beraten.

Aufträge annehmen.

Ware überprüfen.

Reklamationen bearbeiten.

- 3.2 **Technische Ausführungen eines Systeminstallationsauftrags** 30 %
Bediener- und Service-Handbücher nationaler und internationaler Herkunft (sowie Fachzeitschriften) lesen und auswerten.
Arbeitsschritte einer Projekt- bzw. Teamarbeit festlegen und Abwicklungszeiten einschätzen, Arbeitsablauf planen.
Material, Ersatzteile, Werkzeuge und Betriebsmittel auswählen und bereitstellen.
Terminplanung aufstellen.
Projektarbeit durchführen.
Kunden auf Sicherheitsregeln und Vorschriften hinweisen.
Verbrauchtes Material, Ersatzteile und Arbeitszeit sowie Projektablauf dokumentieren.
- 3.3 **Präsentationsstrategien** 30 %
Qualitätssicherung und Kontrollen durchführen.
Möglichkeiten der Ferndiagnose und Wartungsintervalle erläutern.
Systemdokumentationen und Bedienungsanleitungen zusammenstellen und kundengerecht modifizieren.
Beispiele zur Benutzerschulung ausarbeiten und präsentieren.
Projekt übergeben.

100 %

Integrative Bestandteile

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Lehrganges zusätzlich zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse:

- Maßnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes beachten
- Maßnahmen der sparsamen Energieverwendung beachten und anwenden
- Maßnahmen der Qualitätssicherung beachten und anwenden
- Arbeitsschritte unter Berücksichtigung funktionaler und fertigungstechnischer Gesichtspunkte im Projektablauf festlegen
- Werkzeuge, Geräte sowie Hilfsmittel nach Verwendungszweck auswählen und bereitstellen
- Arbeitsgeräte und Betriebsmittel pflegen
- Arbeitsplatz unter Berücksichtigung des Auftrags vorbereiten
- Maßnahmen zur Vermeidung von Personen- und Sachschäden im Umfeld des Arbeitsplatzes treffen
- Arbeitsergebnisse kontrollieren und bewerten