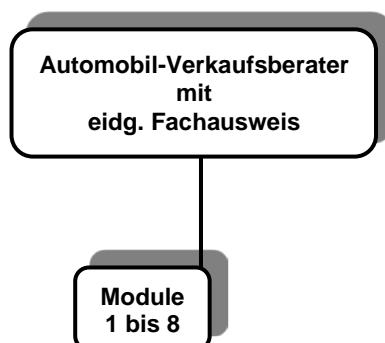


# Modul 7

## 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 - erklären.
Kompetenznachweis:	Schriftliche und mündliche Prüfung , eventuell Rollenspiel.
Niveau:	3
Lernziele:	Die Absolventen <ul style="list-style-type: none"><li>- klären mit dem Interessenten zusammen ab, welche Art von Fahrzeug letzterer für die meisten seiner Fahrten benötigt.</li><li>- 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.)</li><li>- zeigen die Vorteile des Produkts / den Kundennutzen auf</li><li>- gehen auf eventuelle Sonderwünsche des Interessenten ein (Ausstattungsvarianten; Interieur; Zubehör; Zusatzausrüstungen für den Einsatz als Zugfahrzeug etc.)</li><li>- 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.</li></ul>
Anerkennung:	Teilnehmer, welche den Kompetenznachweis erbringen, erhalten ein Zertifikat. Das Zertifikat wird als Teilabschluss der Automobil-Verkaufsberaterausbildung 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:	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
- Kennt die verschiedenen Formen der Fahrzeugaufbauten wie Leiter- und Gitterrahmen, sowie selbsttragende Bauweise und kann deren Einsatzgebiete, aber auch Vor- und Nachteile erläutern
- Kennt 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
- Kennt die verschiedenen Karosserieformen wie z.B. Limousine, Coupé, Cabriolet, Micro-Van, Van, Pick-Up, Fun Cruiser, SUV, Nutzfahrzeug und kann deren Vor- und Nachteile erklären
- Kennt die Definition der Gewichte nach VTS und kann dies dem Kunden verständlich erklären
- Kennt die verschiedenen Glasarten (Verbundglas, schalldämmendes Glas), und kann deren Vor- und Nachteile erklären

### **7.2. Fahrwerk / Bremsen**

- Kennt die aktuell geltenden gesetzlichen Bestimmung in Bezug auf Reifen und kann sie dem Kunden erklären
- Kann die Reifenbezeichnungen erklären (Herstellungsdatum)
- Kann die Vor- und Nachteile, bzw. Fehlen eines Ersatz- oder Notrades erläutern (inkl. Runflat)
- Kann einem Kunden die Vor- und Nachteile von Winter- und Sommerreifen erklären, bzw. wann welcher Reifen geeignet ist
- Kann die Felgenbezeichnungen erklären
- Kann die Vorteile des richtigen Reifendrucks in Bezug auf die Sicherheit und den Verbrauch erklären
- Versteht die prinzipiellen Wirkungsweisen und Vorteile von aktiven Sicherheitssystemen, kann sie dem Kunden erklären und allenfalls deren Nutzen demonstrieren
- Kennt 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, sowie variablen Dämpfungssystemen und deren Vorteile dem Kunden erklären und allenfalls praktisch demonstrieren
- Kennt die prinzipiellen Unterschiede von Aufhängungssystemen an Vorder- und Hinterachse und kann sie erläutern
- Kennt die unterschiedlichen Bremssystemen (Scheiben- und Trommelbremsen) und kann dem Kunden die Wirkungsweise des ABS und Bremsassistenten auf anschauliche Art erklären
- Kennt die verschiedenen Lenkunterstützungssysteme und kann dem Kunden die Vor- und Nachteile Anschaulich erklären

### 7.3 Motor / Triebwerk

- Kennt die verschiedenen Arbeitsverfahren von Verbrennungsmotoren, sowie deren unterschiedliche Zylinderzahl und Anordnung
- Kennt die verschiedenen Gemischtbildungssysteme und Steuerungsart
- Kann dem Kunden die Vor- und Nachteile des Nockenwellenantriebs durch eine Steuerkette anstelle eines Zahnriemens erläutern
- Kennt die prinzipiellen Wirkungsweisen von Benzin- oder Dieselmotoren und kann deren Vor- und Nachteile dem Kunden aufzeigen (Laufleistung, Emissionen, Verbrauch, Mehrpreis etc.)
- Versteht den Begriff „Downsizing“, und kann dem Kunden dessen Bedeutung hinsichtlich Verbrauch und Fahrleistungen erläutern
- Kennt die Leistungssteigerung mittels Turbolader und Kompressor und kann deren Nutzen dem Kunden anschaulich erklären
- Kennt 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
- Kennt die aktuell geltenden Abgasvorschriften -EU-Normen und -Grenzwerte, und ist informiert über die im benachbarten Ausland geltenden Vorschriften (gelbe und grüne Abgasplakette in Deutschland z.B.)
- Kennt die Wirkungsweise von Katalysatoren und Dieselpartikelfilter, bzw. kann dem Kunden die Vor- und Nachteile der Regenerationssysteme erläutern
- Kennt verschiedene Alternativ-Kraftstoffe (Erdgas, Naturgas, Wasserstoff, Ethanol, Biogas etc.) und kann die Vor- und Nachteile dem Kunden erklären
- Kennt die verschiedenen Alternativ-Antriebe (Benzin-Hybrid oder Diesel-Hybrid mit oder ohne Plug-In, reiner Elektroantrieb, Elektroantrieb mit Range Extender), kann einem Kunden die prinzipiellen Funktionsprinzipien erklären, deren Wirtschaftlichkeit sowie Vor- und Nachteile
- Kennt die wichtigsten Energie-Einsparpotenziale (Verbrauchsreduktion) und kann sie dem Kunden erklären
- Kennt die Deklaration zum Treibstoffverbrauch (in der Werbung und in den technischen Daten) und kann einem Kunden die grossen Unterschiede zwischen tatsächlichem Verbrauch und Herstellerangaben plausibel erklären
- Kennt die aktuell geltenden gesetzlichen Vorschriften zur Energie-Etikette und kann sie dem Kunden erläutern
- Kennt die Eigenschaften von Motorölen und kann sie erklären
- Kennt den Unterschied von Drehmoment und Leistung und kann die Nutzen dem Kunden plausibel erklären
- Kennt den Begriff OBD II oder EOBD (Euro-On-Board-Diagnose) und kann bei Nachfrage deren Nutzen dem Kunden erklären
- Kann dem Kunden die aktuell geltenden gesetzlichen Vorschriften und den Nutzen der Abgaswartung erläutern

#### **7.4. Antriebsarten**

- Kennt die verschiedenen Antriebsarten wie Front-, Heck- oder Allradantrieb, sowie die verschiedenen Einbaulagen des Motors (vorne, mittig, hinten, quer, längs) und kann dem Kunden deren Vor- und Nachteile erklären
- Kennt die Aufgaben der Kupplung und deren Wirkungsweise
- Kennt die verschiedenen Getriebesysteme (Handschaltgetriebe, automatisiertes Handschaltgetriebe, stufenloses CVT-Getriebe und Automatikgetriebe, DSG) und kann dem Kunden deren Vor- und Nachteile erklären
- Kennt die Aufgaben von Visco-Kupplungen, Differenzialen und Sperrdifferenzialen und kann deren Eigenschaften erläutern
- Kann dem Kunden die Vorteile einer Antischlupfregelung erklären

#### **7.5. Fahrzeugelektrik / -Elektronik**

- Kennt die Aufgabe der Starterbatterie und kann dem Kunden die Prinzip bedingten Vor- und Nachteile darlegen (z.B. Einfluss von Kälte, Wartungsfreiheit, Lebensdauer)
- Kennt den Einfluss von Komfort-Elektronik auf die Tendenz zur Selbstentladung einer Fahrzeugbatterie und kann dies dem Kunden überzeugend darlegen
- Kann dem Kunden auf überzeugende Art erklären, dass heutzutage viele elektronische Systeme im Auto miteinander vernetzt sind, und deshalb, einem Computer gleich, ein regelmässiges Update brauchen
- Kann dem Kunden plausibel erklären, dass in einem aktuellen Auto eher elektronische Komponenten Störungen aufweisen können als mechanische. Und weshalb sie teuer sind, weil sie oft als Ganzes (Steuergeräte) ausgewechselt werden müssen
- Kennt die verschiedenen Fahrzeugbeleuchtungs-Systeme wie Halogen-, Xenon- und LED-Beleuchtung und kann dem Kunden die Vor- und Nachteile erläutern
- Kennt die Unterschiede von Tageslicht, Abblendlicht, Fernlicht, Kurvenlicht (aktives) und Nebellampen und kann sie dem Kunden plausibel erklären
- Kennt die Funktionsweisen von Wegfahrsperrern und Alarmanlagen
- Kennt die neuesten Entwicklungen im Bereich Audio-, Infotainment/Telematik- und Navigationssysteme und kann deren Nutzen, Vor- und Nachteile dem Kunden überzeugend erklären
- Kennt die Funktionsweise von Tempomaten und Geschwindigkeitsregelanlagen und kann dies dem Kunden anschaulich erklären und demonstrieren
- Kennt die Funktionsweise von Abstandswarnern und Abstandsregelsystemen und kann dies dem Kunden anschaulich erklären und demonstrieren
- Kennt die Vorteile und Funktionen von modernen Assistenzsystemen wie Spurhalteassistent, Tote-Winkel-Sensor und Hilfseinrichtungen wie Regen- und Lichtsensoren und kann sie dem Kunden demonstrieren

#### **7.6. Zubehör**

- Kennt die aktuell geltenden gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf Kindersitze und kann den Kunden dementsprechend beraten
- Kennt die aktuell geltenden gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf Anbauteile und Heckträger sowie Dachträger und Schneeketten und kann den Kunden diesbezüglich kompetent beraten

- Kennt die aktuell geltenden gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf den Anhänger-Betrieb und kann den Kunden diesbezüglich beraten
- Kennt für seine Marke(n) die Handys, die mit dem jeweiligen Fahrzeugtyp via Bluetooth verbunden werden können

### **7.7. Leichte Nutzfahrzeuge**

- Weiss, wo er die aktuell geltenden gesetzlichen Bestimmungen findet, die für den Umbau oder Aufbauten gelten, die 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

Bern, 02.07.2002/JF/hph