

---

# **Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing/ zur Kauffrau für Dialogmarketing\*)**

vom 23. Mai 2006

Auf Grund des § 4 Abs. 1 in Verbindung mit § 5 des Berufsbildungsgesetzes vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931) und mit § 1 des Zuständigkeitsanpassungsgesetzes vom 16. August 2002 (BGBl. I S. 3165) sowie dem Organisationserlass vom 22. November 2005 (BGBl. I S. 3197) verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

## **§1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes**

Der Ausbildungsberuf Kaufmann für Dialogmarketing/Kauffrau für Dialogmarketing wird staatlich anerkannt.

## **§2 Ausbildungsdauer**

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

## **§3 Zielsetzung der Berufsausbildung**

Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 8 und 9 nachzuweisen.

## **§4 Ausbildungsberufsbild**

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Der Ausbildungsbetrieb:
  - 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur,
  - 1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften,
  - 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
  - 1.4 Umweltschutz;
2. Dienstleistungsangebot;
3. Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit;

\*) Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 4 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst als Beilage zum Bundesanzeiger veröffentlicht.

4. Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen;
5. Dialogprozesse:
  - 5.1 Sprachliche und schriftliche Kommunikation,
  - 5.2 Kundenbetreuung,
  - 5.3 Kundenbindung,
  - 5.4 Kundengewinnung;
6. Informations- und Kommunikationssysteme:
  - 6.1 Software, Netze und Dienste,
  - 6.2 Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit;
7. Projekte:
  - 7.1 Projektvorbereitung,
  - 7.2 Projektdurchführung,
  - 7.3 Projektcontrolling;
8. Personal;
9. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
  - 9.1 Kosten- und Leistungsrechnung,
  - 9.2 Controlling;
10. Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung;
11. Vertrieb und Marketing:
  - 11.1 Angebotserstellung und Verkauf,
  - 11.2 Vermarktung von Dienstleistungen.

## **§5 Ausbildungsrahmenplan**

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach § 4 sollen nach den in den Anlagen 1 und 2 enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

## **§6 Ausbildungsplan**

Die Auszubildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplanes für die Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

## **§7 Schriftlicher Ausbildungsnachweis**

Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, den schriftlichen Ausbildungsnachweis während der Ausbildungszeit zu führen. Die Auszubildenden haben den schriftlichen Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

## **§8 Zwischenprüfung**

- (1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.
- (2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen 1 und 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.
- (3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich in höchstens 120 Minuten durchzuführen. Der Prüfling soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus folgenden Gebieten bearbeiten:
  1. Leistungsangebote im Dialogmarketing,
  2. Kommunikationsprozesse,
  3. Arbeits- und Aufgabengestaltung,
  4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

## **§9 Abschlussprüfung**

- (1) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 1 aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.
- (2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:
  1. Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen,
  2. Projektmanagement im Dialogmarketing,
  3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
  4. Fallbezogenes Fachgespräch.

Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen nach den Nummern 1 bis 3 schriftlich und im Prüfungsbereich nach der Nummer 4 mündlich durchzuführen.

- (3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Gestaltung und Vertrieb von Dienstleistungen:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Angebot und Verkauf von Dienstleistungen,
- b) Kernprozesse im Dialogmarketing

bearbeiten und dabei zeigen, dass er die Instrumente und Techniken der Kundenbetreuung, Kundenbindung und Kundengewinnung einsetzen und Leistungen der Dialogmarketing-Branche zielgruppenorientiert gestalten und vermarkten sowie dabei rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen kann;

2. im Prüfungsbereich Projektmanagement im Dialogmarketing:

In höchstens 150 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Projektabwicklung,
- b) Ressourcensteuerung,
- c) Qualitätssichernde Maßnahmen,
- d) Betriebswirtschaftliche Kontrolle

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Projekte organisieren, koordinieren und aus kaufmännischer Sicht steuern, Technik- und Personaleinsatz planen, Projektpläne und -ziele qualitätsgerecht umsetzen, Kennzahlen der Dialogmarketing-Branche aufbereiten und auswerten kann. Ferner soll er zeigen, dass er Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und den Umweltschutz berücksichtigen kann;

3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann;

4. im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch:

Der Prüfling soll im Rahmen eines Fachgespräches anhand einer von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben zeigen, dass er Gespräche mit Auftraggebern systematisch führen, zielgruppenorientiert kommunizieren und Gesprächsführungstechniken situationsbezogen anwenden kann. Ferner soll er nachweisen, dass er Aufgabenstellungen analysieren, Zielstellungen erkennen, Aspekte des Marketings berücksichtigen und betriebswirtschaftliche Zusammenhänge erläutern kann. Bei der Aufgabenstellung ist der Leistungsschwerpunkt des Ausbildungsbetriebes zu berücksichtigen. Dem Prüfling ist für die von ihm gewählte Aufgabe eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten zu gewähren. Das Fachgespräch soll die Dauer von 30 Minuten nicht überschreiten.

- (4) Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen schriftlichen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.
- (5) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses hat der Prüfungsbereich Projektmanagement im Dialogmarketing gegenüber jedem anderen Prüfungsbereich das doppelte Gewicht.
- (6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis und in mindestens drei der in Absatz 2 Nr. 1 bis 4 genannten Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, ist die Prüfung nicht bestanden.

## **§10 Fortsetzung der Berufsausbildung**

Die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf Servicefachkraft für Dialogmarketing kann in dem Ausbildungsberuf Kaufmann für Dialogmarketing/Kauffrau für Dialogmarketing nach den Vorschriften für das dritte Ausbildungsjahr fortgesetzt werden.

## **§11 Inkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am 1. August 2006 in Kraft.

Berlin, den 23. Mai 2006

Der Bundesminister  
für Wirtschaft und Technologie  
In Vertretung  
Georg Wilhelm Adamowitsch

### **Ihr Ansprechpartner:**

Industrie- und Handelskammer Frankfurt am Main  
Ausbildungsberatung  
Börsenplatz 4  
60313 Frankfurt

Telefon: (0 69) 21 97 - 1228 / - 1348  
Telefax: (0 69) 21 97 - 1396  
[www.frankfurt-main.ihk.de](http://www.frankfurt-main.ihk.de)  
[ausbildungsberater@frankfurt-main.ihk.de](mailto:ausbildungsberater@frankfurt-main.ihk.de)