

Ausbildung für den Kundendienst

Immer wieder wird bemängelt, das die angehenden Gesellen nicht ausreichend auf den Umgang mit Kunden und die Durchführung von Wartungsarbeiten vorbereitet sind. Hier ist neben dem Betrieb auch die Berufsschule gefordert. Ein erfolgreicher Versuch auf diesem Gebiet startete 1997 das BSM Dresden*.

Praxisorientierte Ausbildung in der Berufsschule ist zwar notwendig, doch keinesfalls selbstverständlich. Um dieser Forderung gerecht zu werden, beschreitet der Fachbereich SHK am Beruflichen Schulzentrum Metalltechnik in Dresden in Zusammenarbeit mit der örtlichen Innung Sanitär-, Heizungs-

und Klimatechnik seit einem Jahr einen neuen Weg. Da sich die Branche verstärkt auf den Service-Bereich orientiert, werden hier die schulischen Bildungsinhalte dieser Entwicklung angepaßt. Nach intensiven Vorbereitungen konnte im Februar 1997 ein Schulversuch starten.

Leistungsklassen eingeführt

Zwei Leistungsklassen des zweiten Lehrjahres mit jeweils 24 Schülern konnten die Ausbildung in ihrem Beruf mit der Zusatzqualifikation „Kundendienst“ fortsetzen. Dabei handelt es sich jeweils um



Im vorigen Jahr wurde am BSM Dresden eine Zusatzausbildung für Sanitärinstallateure und Heizungsbauer im Bereich Kundendienst eingeführt

* Berufliches Schulzentrum Metalltechnik Dresden, 01307 Dresden, Fax (03 51) 4 59 01 36

eine Klasse der Ausbildungsrichtung Gas- und Wasserinstallateur sowie Zentralheizungs- und Lüftungsbauer. Schwerpunkte sind u. a. die Kundenorientierung im Service, die Möglichkeiten für Serviceleistungen sowie Vorbereitung, Durchführung, Dokumentation und Abrechnung von Wartungs- und Reparaturarbeiten. Zu diesem Zweck wurden die Stundentafeln überarbeitet, so daß nun sowohl die theoretische als auch die praktische Ausbildung stärker auf die Belange des Kundendienstes ausgerichtet sind. Dabei wurde die betriebliche Ausbildungszeit ungekürzt beibehalten, denn der interessierte Lehrling erhält diese speziellen Kenntnisse in

zusätzlichen Unterrichtsstunden.

Richtige Wahl

Das Interesse sowohl der Lehrlinge als auch der Ausbildungsbetriebe für diese Zusatzausbildung ist derart groß, daß nicht alle Teilnahmewünsche berücksichtigt werden konnten. Da dieser Modellversuch erhöhte Anforderungen an Motivation und Leistungsvermögen der Lehrlinge setzt, wurden die Teilnehmer in Zusammenarbeit mit Vertretern der Innung und der Ausbildungsbetriebe ausgewählt. Daß die Auswahl richtig war, zeigte sich nach Ablauf des ersten Jahres: Weder einer der Lehrlinge hat aufgegeben, noch einer der Ausbildungs-

betriebe ist abgesprungen. Außerdem haben alle Lehrlinge das Jahr erfolgreich abgeschlossen, was sicherlich auch daran liegt, daß es sich überwiegend um Realschüler handelt.

Aufgrund dieses Erfolges wurde auch für die Lehrlinge, die in diesem Jahr die erste Fachstufe ihrer Ausbildung angetreten haben, eine Zusatzausbildung angeboten. Wieder konnte je eine Klasse in den beiden Berufen gebildet werden. Der erste Jahrgang der Leistungsklassen wird im Januar des kommenden Jahres neben seiner Gesellenprüfung eine zusätzliche Prüfung im Bereich Kundendienst ablegen. M.S./K.S.

Info auf Rädern

Installateure können sich von Woeste Yorkshire individuell über die fachgerechte Kupferrohrinstallation, die neuesten Regelwerke und den aktuellen Stand der Verbindungstechniken in ihrem eigenen Betrieb informieren lassen. Dies ist eine Ergänzung zu den Schulungsveranstaltungen, die im bisherigen Rahmen weitergeführt werden. Auch der Fachgroßhändler, der sein Theken-

Beratungs- oder Außendienstpersonal auf den letzten Stand der Technik bringen möchte, kann von diesem Service Gebrauch machen.

Damit wurde das Angebot der regionalen Schulungszentren um eine flexible Komponente erweitert. Flexibel sind diese Schulungen nicht nur in bezug auf die Örtlichkeiten, sondern auch auf Inhalt und Dauer. So können der Praxis- und Theorieanteil individuell auf die Informations- und Schulungs-

wünsche der Teilnehmer, aber auch auf den gewünschten Zeitrahmen abgestimmt werden. Zur Auswahl stehen Halbtags- und Kurzzeitschulungen. Die Seminare werden von erfahrenen Schulungskräften geleitet und können während des Ablaufs von den Teilnehmern mit beeinflußt werden.

R. Woeste & Co. ‚Yorkshire‘, Max-Planck-Str. 15c, 40699 Erkrath, Tel. (02 11) 25 02-1 60, Fax (02 11) 2 50 22 00