

Apropos Kundendienst

Der Bedarf an Fachleuten für den Kundendienst nimmt ständig zu. Dies führte in Dresden dazu, das Ausbildungsangebot für Gas- und Wasserinstallateure zu erweitern. Erfolgreich wurde ein vom ZVSHK begleitetes Pilotprojekt eingerichtet.

Ständig bemängeln Handwerksmeister, dass ihre Mitarbeiter nicht ausreichend auf den Umgang mit Kunden und auf Wartungsarbeiten vorbereitet werden. Das war auch in Dresden der Fall. So vereinbarten schließlich die SHK-Innung der sächsischen Landeshauptstadt und der Fachbereich SHK des dortigen Beruflichen Schulzentrums Metalltechnik (BSM) eine Erweiterung des Ausbildungsangebotes.

Zusatzqualifikation ...

Nach intensiven Vorbereitungen – bei denen es zahlreiche bürokratische Hürden zu nehmen galt – konnten im Februar 1997 Leistungsklassen für die angehenden Gas- und

* FVSHK Sachsen, 04416 Markkleeberg, Telefon (03 41) 3 58 24 54, Telefax (03 41) 3 58 07 64, E-Mail: shk.sachsen@compuserve.com



Dresdner Lehrlinge der SHK-Handwerke haben die Möglichkeit, sich durch eine Zusatzqualifikation die Teilnahme zur Prüfung als Kundendiensttechniker zu sichern

Wasserinstallateure sowie die Zentralheizungs- und Lüftungsbauer angeboten werden. Diese Klassen erhalten neben der normalen praktischen und theoretischen Ausbildung ab

dem zweiten Lehrjahr zusätzlich Unterricht im Bereich Kundendienst, ohne dass die betriebliche Ausbildungszeit gekürzt wird. Schwerpunkte der Zusatzqualifikation sind

u. a. Kundenorientierung im Service, Möglichkeiten für Serviceleistungen sowie Vorbereitung, Durchführung, Dokumentation und Abrechnung von Wartungs- und Reparaturarbeiten.

... mit Anreiz zur Weiterbildung

Das Interesse von Lehrlingen wie auch Betrieben war derart groß, dass eine gewissenhafte Auswahl getroffen werden musste. So wurde nur eine Klasse pro Ausbildungsberuf mit jeweils 24 Schülern gebildet. Aufgrund des Erfolges

wiederholten Innung und Schule auch im darauf folgenden Jahr das Angebot der Zusatzausbildung. Der Fachverband Sanitär Heizung Klima (FVSHK) Sachsen* sowie der Zentralverband (ZVSHK) unterstützen diese Idee und ernannten sie zu einem Pilotprojekt. So erhalten die Abgänger der Leistungsklassen zusätzlich zu ihrem Gesellenbrief eine Teilnahmezusage zur Prüfung als Kundendiensttechniker, die vom FVSHK ausgestellt wird. Voraussetzung ist, dass der Interessent zwei Jahre in der Praxis im Kundendienst tätig ist

und wenigstens 50 Kundengespräche nachweisen kann.

Nachdem im vergangenen Jahr 44 Jung-Gesellen die Teilnahmezusage erhielten, konnten in diesem Jahr 46 dieses für den weiteren Berufsweg wertvolle Dokument in Empfang nehmen. Und auch im letzten Jahr wurden wieder zwei Klassen mit der Möglichkeit der Zusatzqualifikation gebildet. Diese Ausbildungsvariante hat somit alle Chancen, auch von anderen Innungen und Schulen aufgegriffen zu werden. ews

.....

Techniker in Gebäudesystemtechnik

Mit Beginn des Schuljahres 2000/2001 (18. September 2000) bietet die Balthasar-Neumann-Schule 1, Bruchsal, einen neuen Weiterbildungslehrgang zum staatlich geprüften Techniker Gebäudesystemtechnik an. Ziel dieser Qualifikation ist es, das umfangreiche Aufgabengebiet der gesamten Gebäudesystemtechnik von der Planung bis zur Instandhaltung nach technischen und betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten kompetent abdecken zu können.

Grundlage zur Teilnahme an dieser Weiterbildungsmaßnahme ist eine abgeschlossene Berufsausbildung als Gas- und Wasserinstallateur bzw. Zentralheizungs- und Lüftungsbauer und eine mindestens zweijährige Berufserfahrung. Die Ausbildung erfolgt nach einem neuen Konzept als dreijährige Techniker Ausbildung (Lehrgangsdauer sechs Semester). Dabei erfolgt der Unterricht Donnerstagabend, ganz

tätig freitags und samstagsvormittags. Die Kosten für den Lehrgang einschließlich Schulgeld und Lernmittel betragen etwa 3900 DM.

Weitere Informationen und Anmeldungen:

Frau Weidmann,
Balthasar-Neumann-Schule 1,
76646 Bruchsal,
Telefon (0 72 51) 78 35 01,
Telefax (0 72 51) 78 35 04