

*Kundendienst-Ausbildung*

# Erfolgreicher Modellversuch

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



*Im vorigen Jahr wurde am BSM Dresden eine Zusatzausbildung für Sanitärinstallateure und Heizungsbauer im Bereich Kundendienst eingeführt, an der insgesamt 48 Lehrlinge teilnehmen*

**P**raxisorientierte Ausbildung in der Berufsschule ist eine von niemandem zu leugnende Notwendigkeit, doch noch lange nicht selbstverständlich. Um dieser Forderung gerecht zu werden, beschreitet der Fachbereich SHK am Beruflichen Schulzentrum Metalltechnik in Dresden in enger Zusammenarbeit mit der örtlichen Innung Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik seit einem Jahr einen neuen Weg. Aufgrund der zunehmenden Orientierung der SHK-Branche auf den Service-Bereich werden hier die schulischen Bildungsinhalte dieser Entwicklung angepaßt. Nach intensiven inhaltlichen und organisatorischen Vorbereitungen und einem kräftezehrenden Genehmigungsverfahren 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.

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

Dabei handelt es sich jeweils um eine Klasse der Ausbildungsrichtung Gas- und Wasserinstallateur sowie Zentralheizungs- und Lüftungsbauer. Schwerpunkte sind dabei 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 orientiert 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 neue 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 mit Zusatzausbildung: Weder einer der Lehrlinge hat aufgegeben, noch einer der Ausbildungsbetriebe ist abgesprungen. Außerdem haben alle Lehrlinge das Jahr erfolgreich abgeschlossen, was sicherlich auch daran liegt, daß es sich überwiegend um Realschüler handelt.

**A**ufgrund des bisherigen 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 Berufen Gas- und Wasserinstallateur sowie Zentralheizungs- und Lüftungsbauer gebildet werden. Der erste Jahrgang der Leistungsklassen wird nun im Januar des kommenden Jahres neben seiner Gesellenprüfung eine zusätzliche Prüfung im Bereich Kundendienst ablegen.

MS/KS