



**Wegweiser zum Lernerfolg**

**Fernlehrgang**

**Sales- und Servicefachkraft**

Copyright ©  
BSA-Akademie  
Hermann-Neuberger-Sportschule 3  
66123 Saarbrücken  
Tel.: 0681-6855-0  
Fax.: 0681-6855-100  
E-Mail: [info@bsa-akademie.de](mailto:info@bsa-akademie.de)  
Internet: [www.bsa-akademie.de](http://www.bsa-akademie.de)

Der vorliegende Wegweiser zum Lernerfolg der BSA-Akademie ist urheberrechtlich geschützt und nur zur persönlichen Nutzung der Lehrgangsteilnehmer vorgesehen.  
Eine Weitergabe des Wegweisers, auch auszugsweise, ist ohne Genehmigung der BSA-Akademie nicht zulässig. Ausdruck, Tauschgeschäfte, Kopierung, Vervielfältigung oder Überspielung, Sendung oder sonstige Nutzung oder deren Duldung sind untersagt und werden zivil- und strafrechtlich verfolgt.

## Vorwort

Sehr geehrte Lehrgangsteilnehmerin, sehr geehrter Lehrgangsteilnehmer,

wir freuen uns, Sie zum Fernlehrgang Sales- und Servicefachkraft der BSA-Akademie begrüßen zu dürfen und danken Ihnen für das in uns gesetzte Vertrauen.

Am Beginn Ihres Fernlehrgangs stellen sich Ihnen naturgemäß zahlreiche Fragen über das konkrete Herangehen. Diesen wollen wir mit dem vorgelegten Wegweiser Rechnung tragen. Der Wegweiser ist als eine Art Anleitung und Ratgeber für Sie gedacht. Er soll Ihnen insbesondere den Einstieg erleichtern und Ihnen Hinweise für ein effektives und erfolgreiches Lernen geben. Bevor Sie mit Ihrem Fernlehrgang und der Bearbeitung der Lernmedien beginnen, lesen Sie diesen Wegweiser bitte sorgfältig durch.

Während des gesamten Fernlehrgangs werden Ihnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BSA-Akademie mit Rat und Tat unterstützend zur Seite stehen.

Bestätigende oder kritische Rückmeldungen zu diesem Wegweiser und dem Fernlehrgang insgesamt sind uns jederzeit willkommen.

Viel Erfolg bei Ihrem Fernlehrgang bei der BSA-Akademie.



Prof. Dr. phil. Andreas Strack  
Pädagogischer Leiter



## Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	3
1 Ziele Ihres Fernlehrgangs .....	7
2 Lehrgangssystem Ihres Fernlehrgangs .....	7
3 Aufbau und Ablauf Ihres Fernlehrgangs .....	8
3.1 Fernlernphase und Lernmedien .....	9
3.2 Präsenzphasen .....	10
3.3 ILIAS E-Campus.....	11
3.3.1 ILIAS-Überblick .....	11
3.3.2 Persönlicher Schreibtisch .....	12
3.3.3 Dokumentvorlagen .....	12
3.3.4 Abgabe digitaler Dokumente.....	12
3.3.5 Service.....	12
3.4 Lernerfolgskontrollen und Abschlussprüfung .....	13
3.4.1 Lernerfolgskontrollen .....	13
3.4.2 Abschlussprüfung .....	13
4 Betreuung in Ihrem Fernlehrgang .....	14
5 Tipps zum Lernen in Ihrem Fernlehrgang.....	15



## 1 Ziele Ihres Fernlehrgangs

Durch die Qualifikation Sales- und Servicefachkraft werden die relevanten Basiskompetenzen in den Bereichen Dienstleistung, kundengerechte Kommunikation, Beschwerdemanagement, Servicemanagement und Verkauf (Sales) erworben. Im Rahmen des Verkaufsprozesses von Fitness- und Gesundheitsdienstleistungen entwickeln die Teilnehmer ihre Fähigkeiten zur professionellen Terminvereinbarung und -sicherung am Telefon, zur bedarfsgerechten Beratung von Interessenten sowie zum professionellen Einsatz entsprechender Verkaufswerkzeuge und -techniken weiter. Zudem werden Kenntnisse in den Bereichen des Verkaufscontrollings und der Verkaufsorganisation erworben.



## 2 Lehrgangssystem Ihres Fernlehrgangs

Das Lehrgangssystem Ihres Fernlehrgangs ist als kombinierter Fernunterricht mit Fernlernphasen und kompakten Präsenzphasen – vor Ort oder digital – aufgebaut (vgl. Abb. 1). Der kombinierte Fernunterricht mit Fernlernphasen und kompakten Präsenzphasen ist auf die Bedürfnisse der Erwachsenenbildung abgestimmt und bietet Ihnen maximale Flexibilität.

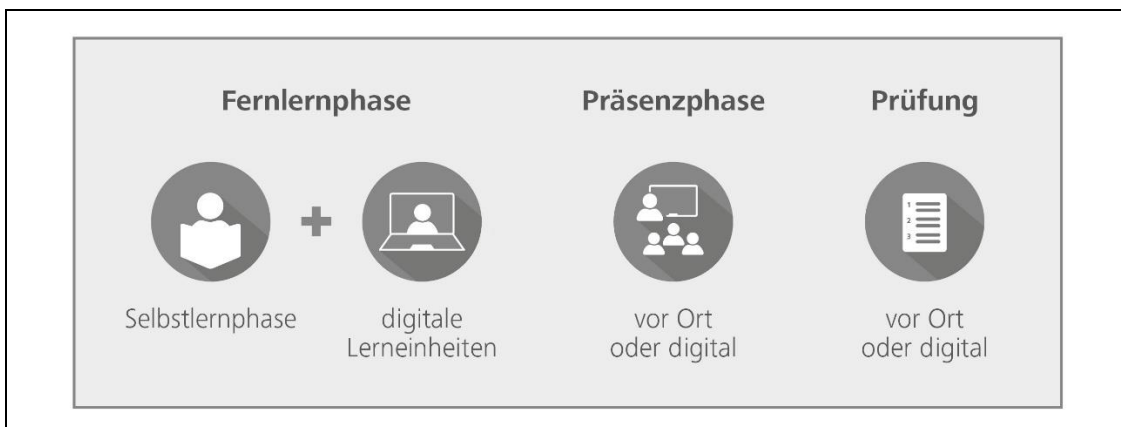


Abb. 1: Lehrgangssystem Ihres Fernlehrgangs im Überblick



## Video

Auf der Startseite der Homepage der BSA-Akademie wird mit einem Video das Lehrgangssystem der BSA-Akademie erklärt: [www.bsa-akademie.de](http://www.bsa-akademie.de)

### 3 Aufbau und Ablauf Ihres Fernlehrgangs

Der Fernlehrgang Sales- und Servicefachkraft besteht aus einer Fernlernphase und einer Präsenzphase mit Prüfungsleistung (Klausur) (vgl. Abb. 1).

Die optimale zeitliche Abfolge in Lernphasen wird in Abb. 1 zusammenfassend dargestellt. Diese Abfolge kann jedoch aufgrund Ihrer individuellen Voraussetzungen und Möglichkeiten auch variiert werden.



Die Regeldauer des Fernlehrgangs Sales- und Servicefachkraft beträgt insgesamt 3 Monate. Eine Verlängerung der Gesamtdauer ist grundsätzlich auf das Doppelte der ursprünglichen Lehrgangsdauer ohne Angaben von Gründen und ohne Zusatzkosten möglich (bis maximal 6 Monate). Eine weitere Verlängerung der Lehrgangsdauer kann auf Antrag und unter Darlegung von Gründen im Individualfall gewährt werden. Im Falle einer zulässigen Verlängerung der Lehrgangsdauer, ist eine Betreuung durch die Fernlehrer (vgl. Kap. 3) in vollem Umfang ohne Zusatzkosten für Sie gewährleistet.

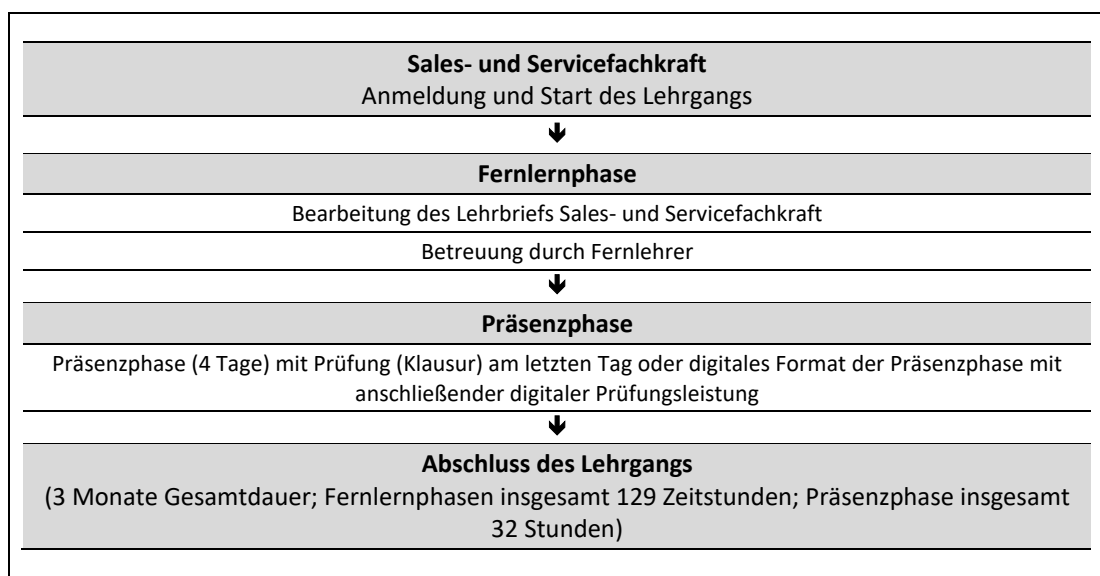


Abb. 2: Zeitliche Abfolge der Lernphasen



In Ihrem Fernlehrgang wird ein Lehrbrief als zentrales Lernmedium eingesetzt (vgl. Abb. 2 und Kap. 3.1).

Ferner wird eine viertägige Präsenzphase angeboten (vgl. Abb. 2 und Kap. 3.2), die zum Erreichen des Lehrgangsziels erforderlich ist. Der begleitende Unterricht hat einen Gesamtumfang 32 Stunden (4 Tage zu je 8 Zeitstunden).

### 3.1 Fernlernphase und Lernmedien

Ihr Fernlehrgang beginnt mit einer Fernlernphase, die durch ein angeleitetes Lernen (Selbststudium) mit Lernmedien gekennzeichnet ist. Das Lernpensum und Lerntempo legen Sie dabei selbst fest. Auch den Ort, an dem Sie mit den Medien lernen bzw. diese bearbeiten, können Sie selbst flexibel bestimmen (z. B. zu Hause am Schreibtisch, am Arbeitsplatz, im Zug, im Schwimmbad). Sollten Sie in der Fernlernphase fachlich-inhaltliche Fragen haben, steht Ihnen die Fernlehrerbetreuung der BSA-Akademie zur Verfügung (vgl. Kap. 4).



Das wichtigste und zentrale Lernmedium in Ihrem Fernlehrgang ist der Lehrbrief. Dieser ist nach einem speziellen, einheitlichen didaktisch-methodischen Schema gestaltet, um für Sie als Teilnehmer einen optimalen Lernerfolg zu gewährleisten.

Im einleitenden Kapitel „Wegweiser durch den Lehrbrief“ werden Sie über Aufbau, Strukturelemente sowie übergeordnete Lernziele informiert.



#### Hinweis gendergerechte Sprache

Wir möchten an dieser Stelle darauf hinweisen, dass wir uns als einer der führenden Bildungsanbieter der Fitness- und Gesundheitsbranche in einer Vorbildfunktion sehen. Dazu gehört auch eine klare Haltung bzgl. Gleichbehandlung und gegenüber Diskriminierung jeglicher Art. Auch wenn es nicht an jeder Stelle explizit bzw. sprachlich gekennzeichnet wird, so sprechen wir alle an, unabhängig ihres Geschlechtes.

Die digitale Lehrbriefversion im PDF-Format mit der Bearbeitung Ihrer Anmeldung ist für Sie freigeschaltet. Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit, sich auf Wunsch die Printversion des Lehrbriefs zusenden zu lassen



### Bitte beachten Sie

Es ist sehr wichtig, dass Sie die zuvor aufgeführten und beschriebenen Lernmedien möglichst intensiv und vollständig vor der Präsenzphase durcharbeiten bzw. nutzen. Nur so können Sie in der Präsenzphase sowie insgesamt einen optimalen Lernerfolg erreichen.

## 3.2 Präsenzphasen

Im Ihrem Fernlehrgang Sales- und Servicefachkraft haben Sie die Möglichkeit zwischen Präsenzphasen an den Lehrgangszentren und einem digitalen Format der Präsenzphase zu wählen. Mit dieser Wahlmöglichkeit wird der Lehrgangsverlauf individuell nach Ihre Bedürfnisse gestaltet.



Der Fernlehrgang Sales- und Servicefachkraft beinhaltet insgesamt 4 Tage Präsenzunterricht. Die Präsenzphase ergänzt den Fernlehrgang bzw. das mediengestützte Selbststudium und ist zum Erreichen des Lehrgangziels erforderlich.

Die Präsenzphase dient unter anderem dazu:

- wichtige Inhalte der Fernlernphase bzw. der Lernmedien anwendungsorientiert zu wiederholen und zu festigen,
- mit anderen Teilnehmern und Referenten Erfahrungen auszutauschen und
- Gelerntes im Blick auf die Praxis zu reflektieren.

Alle relevanten organisatorischen Informationen (Ort, Datum, Beginn erster Tag usw.) zur Präsenzphase Ihres Fernlehrgangs erhalten Sie schriftlich von der BSA-Akademie.

Ergänzend hierzu werden „Infos zur Vorbereitung der Präsenzphase“ für den Lehrgang in ILIAS veröffentlicht (*ILIAS-Überblick >> Lernmaterial*). Dieses Dokument enthält jeweils Hinweise zu Themenschwerpunkten, Praxiseinheiten und/oder Material, das zur Präsenzphase mitzubringen ist.

### 3.3 ILIAS E-Campus

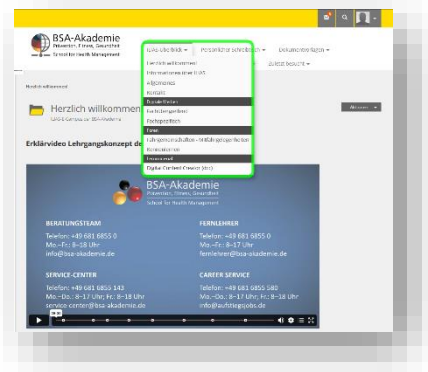
Für die erfolgreiche Absolvierung Ihres Fernlehrgangs, bietet Ihnen die BSA-Akademie einen weiteren Service an – den ILIAS E-Campus. Ihre persönlichen Nutzerdaten und alle wichtigen Zugangsinformationen zum ILIAS E-Campus haben Sie mit der Bestätigung Ihrer Anmeldung und den Lernmedien in einem separaten Schreiben der BSA-Akademie erhalten.

ILIAS ist eine Lernplattform bzw. ein Learning-Management-System. Die Navigation erfolgt über die ILIAS-Kopfleiste. Darin ist enthalten:



#### 3.3.1 ILIAS-Überblick

Im **oberen Block** erreichen Sie z. B. die Seite *Informationen über ILIAS*, auf der Sie ausführliche Erläuterungen zu ILIAS entnehmen können. Wir empfehlen das *Lernmodul ILIAS-Nutzung*. Im Bereich *Allgemeines* können Sie sich Anfahrtsbeschreibungen, Newsletter oder das Preisverzeichnis herunterladen oder sich über die Jobbörse sowie Zusatzangebote informieren. Unter *Kontakt* finden Sie zusammengefasst alle Informationen zu Adressen, Telefonnummern sowie Beratungszeiträume.



#### *ILIAS-Überblick >> Digitale Medien*

Darüber erreichen Sie direkt fachübergreifende bzw. fachspezifische digitale Lernmedien, die generell allen Lehrgangsteilnehmern zur Verfügung stehen. Wenn ein Lernmedium zum Erreichen des Lehrgangziels erforderlich ist, werden Sie durch einen entsprechenden Verweis im Lehrbrief und/oder einen Hinweis der BSA-Verwaltung informiert. Gerne können Sie die Angebote auch freiwillig nutzen.

Folgende **fachübergreifende digitale Medien** stehen in ILIAS für Ihren Fernlehrgang zur Verfügung:

- **Lernmodul ILIAS-Nutzung:** Hier lernen Sie nach einer kurzen Einführung in das Learning-Management-System, wie man ILIAS bedient.
- **Lernmodul Zeit- und Zielmanagement:** Empfohlen für Teilnehmer, die ihr Zeit- und Zielmanagement optimieren möchten.

**Lernmodul zur Studio-Zertifizierung nach DIN 33961:** Empfohlen für Betriebe, Lehrgangsteilnehmer oder Absolventen, die eine Anleitung und Hilfestellung zum Zertifizierungsprozess erhalten möchten.

#### *ILIAS-Überblick >> Foren*

Darunter erreichen Sie direkt das

- Forum Kennenlernen: Hier können Sie in einem öffentlichen Forum zum Beispiel Kontakt zu anderen Lehrgangsteilnehmern aufnehmen sowie das
- Forum Fahrgemeinschaften/Mitfahrgelegenheiten: Hier können Sie in einem öffentlichen Forum Mitfahrer oder Mitfahrgelegenheiten für die Präsenzphasen suchen.

### ***ILIAS-Überblick >> Lernmaterial***

Darunter erreichen Sie direkt das digitale Lehrgangsmaterial Ihres Fernlehrgangs. Sie haben nach Ihrer Anmeldung maximal 12 Monate Zugriff auf die entsprechende digitale PDF-Lehrbriefversion sowie die entsprechende digitale PDF-Version der Power-Point-Präsentation der Präsenzphase.

### **3.3.2 Persönlicher Schreibtisch**

Hierüber können Sie Ihren persönlichen Schreibtisch einrichten sowie weitere Funktionen wie Bookmarks, Kalender, ILIAS-Mail, Kontakte nutzen. Unter *Persönliche Daten und Profil* ändern Sie Ihre E-Mail-Adresse ab, damit ILIAS-Mails korrekt weitergeleitet werden. Unter *Einstellungen* können Sie weitere individuelle Anpassungen vornehmen, wie z. B. die Änderung der Startseite nach dem LogIn.

### **3.3.3 Dokumentvorlagen**

Dokumentvorlagen liegen zum einen für schriftliche Prüfungen bereit, zum anderen können hierunter Formulare heruntergeladen werden, die Sie über ILIAS zur BSA-Verwaltung einreichen können. Nutzen Sie bitte diesen Service.

### **3.3.4 Abgabe digitaler Dokumente**

Hierüber reichen Sie digitale Prüfungsdokumente zur Korrektur ein (sofern es für Ihren Fernlehrgang relevant ist; vgl. Abb. 1). Ausführliche Informationen zur Erstellung und Abgabe entnehmen Sie der jeweiligen Aufgabenstellung, die Sie unter *ILIAS-Überblick >> Lernmaterial* herunterladen. Ausgefüllte Formulare an die BSA-Verwaltung können Sie ebenso komfortabel einreichen.

### **3.3.5 Service**

Nutzen Sie die Formular-Anfragen, um Kontakt mit der BSA-Verwaltung oder einem Fernlehrer aufzunehmen, insbesondere außerhalb unserer Beratungszeit. Bei technischen Problemen rund um ILIAS können Sie Anfragen über *Service >> ILIAS-Administration* stellen.

Sollten Sie noch Fragen zum Zugang oder den Funktionen von ILIAS haben, stehen Ihnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BSA-Akademie gerne zur Verfügung (vgl. Kap. 4).

## 3.4 Lernerfolgskontrollen und Abschlussprüfung

### 3.4.1 Lernerfolgskontrollen

Zur Lernerfolgskontrolle in der Fernlernphase sind in dem Lehrbrief Übungen und Wiederholungsaufgaben enthalten (vgl. Kap. 3.1). Diese dienen primär der Selbstkontrolle, d. h. Sie können mit diesen selbst Ihren Lernfortschritt und -erfolg überprüfen. Zu allen Übungen sind im Anhang des Lehrbriefs entsprechende Lösungen und Kommentare aufgeführt. Aus pädagogischen Gründen werden zu den Wiederholungsaufgaben keine Musterlösungen angeboten. Sie können Ihre Lösungen mit Hilfe der Lerninhalte im Lehrbrief kontrollieren. Bei fachlichen Fragen zu den Übungen und Wiederholungsaufgaben können Sie ergänzend zur Selbstkontrolle auch die Fernlehrerbetreuung in Anspruch nehmen (vgl. Kap. 4).

Auch in der Präsenzphase werden Lernkontrollen durchgeführt, z. B. in Form von Wiederholungen der Inhalte der einzelnen Tage am darauffolgenden Kurstag.

### 3.4.2 Abschlussprüfung

Ihre Abschlussprüfung können Sie wahlweise vor Ort an einem Lehrgangszentrum oder in digitaler Form absolvieren.

#### Inhalte der Abschlussprüfung

Die Inhalte der Abschlussprüfung orientieren sich an den Inhalten des Lehrbriefs und der Präsenzphase:

- Dienstleistung und Service
- Grundlagen der Kommunikation
- Grundlagen des Verkaufs
- Terminvereinbarung am Telefon
- Beratung und Verkauf
- Verkaufsorganisation
- Servicemanagement
- Controlling im Verkauf und Service

#### Bestehen der Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung wird mit „bestanden“ oder „nicht bestanden“ bewertet. Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen mindestens 50 % der maximalen Punktzahl erreicht werden.

Tab. 1: Notenschlüssel Aufbau- und Profiquifikationen (50 %-Punkteschlüssel)

Note numerisch	1	2	3	4	5	6
Note	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
Notenschlüssel	100 - 92%	< 92 - 81%	< 81 - 67%	< 67 - 50%	< 50 - 30%	< 30%

### Wiederholungsprüfung

Eine Prüfung die nicht bestanden ist, kann maximal zweimal wiederholt werden. In Ausnahmefällen kann die Pädagogische Leitung eine weitere Wiederholung genehmigen. Das gilt insbesondere dann, wenn das endgültige Nichtbestehen einer Prüfungsleistung für den Teilnehmer bzw. Prüfling eine unverhältnismäßige soziale Härte bedeuten würde. Eine weitere Wiederholung muss vom Teilnehmer formlos schriftlich bei der Zentrale der BSA-Akademie beantragt und ausreichend begründet werden.

## 4 Betreuung in Ihrem Fernlehrgang

Zur **Klärung fachlicher Fragen** können Sie montags bis freitags von 8 bis 17 Uhr die Fernlehrer telefonisch erreichen. Die Formular-Anfrage in ILIAS unter **Service >> Anfrage Fernlehrer** können Sie zu jeder Zeit nutzen. Alternativ schreiben Sie eine E-Mail an: [fernlehrer@bsa-akademie.de](mailto:fernlehrer@bsa-akademie.de)

Zur **Klärung organisatorischer Fragen** können Sie die telefonische Beratung montags bis freitags zwischen 8 und 18 Uhr in Anspruch nehmen.

Bitte beachten Sie, dass Sie sich bei telefonischen Anfragen aus Gründen des Datenschutzes identifizieren müssen. Hierzu benötigen Sie Ihre Verwaltungsnummer, die Sie mit der Bestätigung Ihrer Anmeldung erhalten haben.

Nutzen Sie bitte die Formular-Anfrage unter der **Service >> Anfrage Verwaltung**, um die BSA-Verwaltung zeitlich ungebunden zu kontaktieren.

### **Allgemeine Kontaktdaten der BSA-Akademie:**

BSA-Akademie  
Hermann-Neuberger-Sportschule 3  
66123 Saarbrücken  
Tel.: +49 681 6855-0  
Fax: +49 681 6855-100  
E-Mail: [info@bsa-akademie.de](mailto:info@bsa-akademie.de)



## 5 Tipps zum Lernen in Ihrem Fernlehrgang

Bisher haben wir Ihnen in dem vorliegenden Wegweiser die Bestandteile Ihres Fernlehrgangs erläutert. Diese Erläuterung kann man als „Formel für Ihren Lernerfolg“ wie folgt auf den Punkt bringen:



### Merke

**Lernerfolg = Fernlernphase + Präsenzphase + Betreuung**



### ILIAS

Um Ihnen eine Hilfe für das Lernen in Ihrem Fernlehrgang zu geben, haben wir zahlreiche Tipps zum erfolgreichen Lernen im Fernlehrgang in einem PDF-Dokument kompakt zusammengefasst. Den Schwerpunkt des Dokumentes bilden effektive und effiziente Lerntechniken und Lernmethoden, die durch Prüfungsstrategien, inkl. dem Thema Prüfungsangst, ergänzt werden. Das PDF-Dokument kann in ILIAS unter **Allgemeines** heruntergeladen werden:

<https://tiny.dhfp-g-b-sa.de/ilias-b-sa-allgemeines>



Sollten Sie zu Ihrem Fernlehrgang über diesen Wegweiser hinaus noch Fragen haben oder weitere Informationen benötigen, werden Ihnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BSA-Akademie gerne helfen.



**Viel Erfolg bei Ihrem Fernlehrgang bei der BSA-Akademie!**