

U N T E R W E I S U N G S P L A N

für einen Lehrgang der überbetrieblichen beruflichen Bildung zur Anpassung an
die technische Entwicklung im

BÜROMANAGEMENT

Kaufmann/-frau für Büromanagement (38370-00)

1 Thema der Unterweisung

Kundenorientierte Geschäftsprozesse

2 Allgemeine Angaben

Lehrgangsdauer: 1 Arbeitswoche

Teilnahme: Auszubildende ab 2. Ausbildungsjahr

Teilnahmezahl: 8 - 16 Auszubildende je Lehrgang

| 3 | INHALT | Zeitanteil |
|-----|---|------------|
| 3.1 | Kommunikationsprozesse <ul style="list-style-type: none">• Kommunikationsregeln im Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern kennen und anwenden | 20 % |
| 3.2 | Marketing und Vertrieb <ul style="list-style-type: none">• Absatzfördernde Maßnahmen kennen und anhand von Fallbeispielen anwenden• Vertriebswege und -strukturen aufzeigen | 40 % |
| 3.3 | Kundenservice <ul style="list-style-type: none">• Rückmeldungen der Kunden systematisch bearbeiten• Maßnahmen zur Kundenbindung organisieren und auswerten | 20 % |
| 3.4 | Projektarbeit <ul style="list-style-type: none">• Regeln der Projektarbeit kennen und anhand von betrieblichen Fallbeispielen unter zeitlichen, finanziellen, personellen, organisatorischen und planerischen Aspekten anwenden | 20 % |

100 %

Integrative Bestandteile

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Lehrgangs zusätzlich zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten:

- Maßnahmen der Arbeitssicherheit, des Umweltschutzes und der rationellen Energieverwendung beachten und anwenden
- Arbeitsschritte unter Berücksichtigung funktionaler und effizienter Gesichtspunkte festlegen
- Arbeitsziele planen und einhalten
- Soziale, methodische und kommunikative Aspekte entwickeln und umsetzen
- Werkzeuge, Geräte, Material sowie Hilfsmittel nach Verwendungszweck auswählen und bereitstellen
- Arbeitsplatz unter Berücksichtigung des Auftrages vorbereiten, Maßnahmen zur Vermeidung von Personen- und Sachschäden im Umfeld des Arbeitsplatzes treffen
- Arbeitsergebnisse kontrollieren, präsentieren und bewerten

(Stand: Januar 2014)