



# Kundenorientierte Geschäftsprozesse

## Nächster Termin

### Termine in Planung

max. 16 Teilnehmer

**Kurstyp** Vollzeitlehrgang, 40 UE

**Kursort** Ulm



## Sie haben Fragen?

**Stefan Büchner**

Telefon 0731 1425-7107

ueba@hwk-ulm.de



Jetzt anmelden

Ziel der dualen Berufsausbildung ist die Förderung beruflicher Handlungskompetenz, welche die Gesellinnen und Gesellen in die Lage versetzt, den immer neuen beruflichen Herausforderungen qualifiziert zu begegnen. Im Handwerk unterstützt die überbetriebliche Unterweisung in unseren Bildungsakademien die betriebliche und schulische Ausbildung.

Die Bausteine sind in Fachrichtungen zusammengefasst und in zwei Kategorien – Grundstufe und Fachstufe – eingeteilt. Die folgende Übersicht zeigt die Seminare zur überbetrieblichen Lehrlingsunterweisung, die in den Bildungsakademien für Kaufleute für Büromanagement durchgeführt werden:

- G-BUEM/14: Grundlagen des Büromanagements
- BUEM1/14: Kundenorientierte Geschäftsprozesse
- BUEM2/14: Informationsverarbeitung
- BUEM3/14: Finanzbuchhaltung und Informationsgewinnung für das Controlling
- BUEM4/14: Auftragskalkulation, -planung und -steuerung
- BUEM5/14: Personalverwaltung

## Sie haben weitere Fragen?

Die wichtigsten Informationen rund um die Überbetriebliche Lehrlingsunterweisung finden Sie hier | Schreiben Sie an [ueba@hwk-ulm.de](mailto:ueba@hwk-ulm.de)



## Lerninhalte

---

### Themen • Kommunikationsprozesse

- Marketing und Vertrieb
- Kundenservice
- Projektarbeit

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

## Kursdetails

---

### Zugangsvoraussetzungen

Teilnehmen können MitarbeiterInnen aus Handwerks- und Industriebetrieben. Vorteilhaft sind erste Erfahrungen, Kenntnisse und Fertigkeiten aus dem betreffenden Gewerbe oder dem dazugehörigen Fachbereich. Weitere Interessenten können nach Abklärung mit der Bildungsakademie zugelassen werden.

Maßnahmen der Fachstufe können nur bei Vorliegen der „fachlichen Voraussetzungen“ besucht werden. Die Fachstufe entspricht den Kenntnissen und Fertigkeiten im 2. oder 3. Ausbildungsjahr des betreffenden Berufes oder verwandter Berufe. KundInnen, welche die Bildungsbausteine der Fachstufe besuchen wollen, müssen deshalb die Kenntnisse der Grundstufe besitzen.

### Unser Tipp

Sprechen Sie uns an! Ob Bundes- oder Landesmittelförderungen – viele Fördergeber unterstützen Sie dabei, Ihre Bildungsmaßnahmen umzusetzen.



Handwerkskammer  
Ulm

Bildungsakademie