

START-Paket – 1. Ausbildungsjahr

Bedingungen zum Lernen – Welche Aspekte müssen gegeben sein, damit ein Lernen möglich ist?

- Anwendung verschiedener Lerntechniken (Mindmap, Brainstorming...)
- Aufstellen von „Regeln“: Schüler erstellen eine „Hausordnung“
- Wie können Auszubildende, Lehrer und Unternehmen eine gute Lernatmosphäre herstellen?
- Was ist weniger förderlich auf eine gute Lernatmosphäre? Was sind Unterrichtsstörungen z.B. Schwatzen/Handy/Toilette gehen/Essen im Unterricht/Zuspätkommen?
- Welche Auswirkungen und Konsequenzen haben Unterrichtsstörungen für Schüler und Klasse?

Die Ausbildung strukturieren:

- Unterlagen strukturieren
- Tagesablauf / Lernzeiten strukturieren
- Arbeiten mit der Lernplattform ILIAS

Lernstrategien (gezielt für die IHK-Prüfungen), auch selbstorganisiertes Lernen:

- Lerntypen und Lerntechniken
- Hinweis auf eigene Lernmotivation sowie „Lernen lernen“
- Was hilft, um sich besser zu konzentrieren? – Konzentrationsübungen

ZQ Mathematik – 1. bis 3. Ausbildungsjahr

Grundlagen und Vertiefung ins kaufmännische Rechnen

Schriftliche Rechnung Grundrechenarten:

- schriftliche Addition
- schriftliche Subtraktion
- schriftliche Multiplikation
- schriftliche Division
- Überschlagsrechnung

Rechnen mit Maßeinheiten:

- Längenmaße
- Gewichtsmaße
- Flächen- und Volumenmaße

Kaufmännisches Rechnen:

- Einfacher und erweiterter Dreisatz
- Prozentrechnung, Zinsrechnung
- Arbeiten mit Zuschlägen und Faktoren
- Bruchrechnung
- Durchschnittsrechnung
- Bearbeitung von Textaufgaben
- Grundlagen Statistik
- Grundlagen Funktionen

ZQ Kundenkommunikation und Beschwerdemanagement – 1. Ausbildungsjahr

... von der Kundenorientierung bis hin zur Kundenbindung

Kommunikation:

- kommunikationspsychologische Grundlagen
- Kommunikation durch Körpersprache
- Kundentypologien und ihre Besonderheiten
- Fragetechniken
- Gesprächsstörer/-förderer; kundenorientierte Sprache
- Verkaufs- und Preisargumentation; Störungen im Verkaufsgespräch
- Kundenwünsche gezielt erfassen
- Abschlusstechniken
- Besonderheiten beim Telefongespräch/-verkauf

Beschwerdemanagement:

- Kundenservice / Serviceleistungen
- Kundenzufriedenheit/-unzufriedenheit
- Umgang mit Kundeneinwänden
- Reklamationen und Umtauschwünsche
- Nacherfüllungspflichten (Produkthaftung, Garantie)

fA MS Office – 1. Ausbildungsjahr

- Formatierung von Texten, Bildern und Objekten in MS Word
- praxisgemäße Schriftguterstellung (Serienbrief, Geschäftsbrief) in MS Word
- Erstellen von Tabellenblättern in MS Excel
- Kalkulation unter Anwendung von Funktionen in MS Excel
- Erstellen von Diagrammen in MS Excel
- Gestaltung von Folien, Folienübergängen und Bildschirmpräsentationen mit MS PowerPoint
- Einbindung verschiedener Objekte in MS PowerPoint

fA Erste-Hilfe-Lehrgang – 1. und 3. Ausbildungsjahr

- Allgemeine Maßnahmen inkl. Notruf
- Wundverband
- Starke Blutung – Druckverband
- Rettungsruf und Stabile Seitenlage
- Wiederbelebung + AED
- Erste Hilfe Maßnahmen bei akuten Erkrankungen
 - o Atemnot, Atemwegsverlegung
 - o Herzerkrankungen
 - o Schlaganfall
 - o Unterkühlung
- Inhalt Erste Hilfe Kasten
- Handverband
- Amputation

- Verätzungen
- Verbrennung
- Gehirnerschütterung-Kopfverletzung
- Gelenkverletzungen
- Knochenbrüche

ZQ Kommunikation im Team – 2. Ausbildungsjahr

- Kommunikationspsychologische Grundlagen
- Stellung im Team
- Wahrnehmung/Wirkung der eigenen Kommunikation im Team
- Persönliche Wirkung und Körpersprache
- Besonderheiten im direkten Kontakt/Grenzen/Reglementierung
- Feedbackgespräche
- Psychologische Wirkung
- Reflexion des eigenen (Kommunikations-) Verhaltens und der daraus resultierenden Wirkung

fA Handel mit freiverkäuflichen Arzneimitteln – 2. Ausbildungsjahr

- Kenntnisse über das Sortiment freiverkäuflicher Arzneimittel
- Pflanzliche und chemische Inhaltsstoffe der freiverkäuflichen Arzneimittel
- Darreichungs- und Zubereitungsformen
- Typische Merkmale verwechselter, verfälschter oder verdorbener freiverkäuflicher Arzneimittel
- Ordnungsgemäße Lagerung freiverkäuflicher Arzneimittel
- Kenntnisse über das ordnungsgemäße Abfüllen, Abpacken und die Abgabe freiverkäuflicher Arzneimittel
- Gefahren des unsachgemäßen Umgangs mit freiverkäuflichen Arzneimitteln
- Vorschriften des Arzneimittelrechts und des Rechts der Werbung auf dem Gebiet des Heilwesens

ZQ Kaufmännisches Handeln erkennen und steuern – Prüfungsvorbereitung – 3. Aj.

- Zusammenfassende Übungen zu den Lernfeldern 1-14
- Bearbeiten alter Prüfungsaufgaben