

## START-Paket - 1. Ausbildungsjahr

Die Ausbildung strukturieren:

- Tagesablauf / Lernzeiten strukturieren – Hobbys trotz Berufsausbildung
- Arbeits- und Lernziele festlegen
- Unterlagen strukturieren
  - o Laufwerkstrukturen
  - o Notenliste führen
  - o Berichtshefte führen

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

- Recherchemöglichkeiten (z.B. Internet, Zeitungen, Zeitschriften, Bücherausleihe-wo möglich)
- Lerntypen und Lerntechniken
- Hinweis auf eigene Lernmotivation sowie „Lernen lernen“

Konzentration/Disziplin:

- Was sind Unterrichtsstörungen z.B. Schwatzen/Handy/Toilette gehen/Essen im Unterricht/Zuspätkommen?
- Welche Auswirkungen und Konsequenzen haben Unterrichtsstörungen für Schüler und Klasse?
- Warum stört das Handy im Unterricht?
- Was hilft, um sich besser zu konzentrieren? – Konzentrationsübungen

## ZQ Professionelles Auftreten im Berufsalltag und Kundenkommunikation (inkl. Telefonpraxistraining) – 1. Ausbildungsjahr

Professionelles Auftreten im Berufsalltag:

→ Umgangsformen gegenüber Kollegen, Vorgesetzten, Besuchern und Kunden

- Wieso Knigge?
- Bedeutung gesellschaftlicher Werte und Normen im Geschäftsleben (insbesondere Loyalität)
- Werte, Normen und Verhalten
- Erster Kontakt
- SmallTalk
- Duzen und Siezen
- Körpersprache
- Handy, Internet und Social Media
- Ungeschriebene Business – Gesetze

Kundenkommunikation:

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

#### fA 10-Finger-Tastschreiben – 1. Ausbildungsjahr

- Grundstellung der Buchstaben
- Schreibübungen zum Erlernen der Buchstaben
- Sitzhaltung / Gymnastische Übungen
- Erlernen Griffe in die Unterreihe / Großschreibung mit beiden Umschaltern / Griffe in die Oberreihe / Außenspreizgriff / Ziffernreihe, ß sowie Semikolon, Doppelpunkt u. Grundstrich
- nach Diktat schreiben
- ➔ Zertifikat mit Nachweis über Anzahl der Anschläge in einer Zehnminutenabschrift

#### fA MS-Office (2 Tage) – 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

#### ZQ Außenhandelsgeschäfte – 2. Ausbildungsjahr

- Bedeutung des Außenhandels
- Globalisierung
- Außenwirtschaftsgesetz, Außenwirtschaftsverordnung, Exportkontrolle
- Komparativer Kostenvorteil, Terms of Trade
- Formen des Außenhandels
- Zahlungsbilanz
- Incoterms 2010
- Dokumenteninkasso
- Dokumentenakkreditiv
- Wechselkurs; Wechselkursschwankungen
- Absicherung von Währungsgeschäften
- Devisentermin- und Devisenoptionsgeschäfte

#### ZQ Finanzbuchhaltung/Neue Medien im betrieblichen Rechnungswesen – 2. Aj.

- Anwenden branchentypischer Software zur finanzbuchhalterischen Bearbeitung von Geschäftsfällen (Sage KHK, Lexware oder andere Medien)
- Firmenstammdaten, Sachdaten – Sachkontenstamm, Stammdatenliste anlegen
- Belegbuchhaltung bearbeiten: Belege sortieren, Vorkontieren, Grundbuch manuell schreiben
- Buchhaltung einrichten – Saldenvorträge vornehmen
- Buchungen vornehmen anhand von Belegen – Stapel- und Dialogbuchungen
- Kontrolle der erfassten Buchungen

- Jahres- bzw. Monatsabschluss
- Buchungen mit Umsatzsteuer
- Erstellen einer Umsatzsteuervoranmeldung
- Listen und Auswertungen – Saldenliste, Kontenblätter, Bilanz, GuV

### fA Telefonpraxistraining – 2. Ausbildungsjahr (GAK18)

Aufbaukurs zu Kundenkommunikation/Beschwerdemanagement

Praxisworkshop am Telefon unter fachlicher Anleitung (Mentoren)

### fA Controlling – 3. Ausbildungsjahr

Stellung des Controllings innerhalb der Aufbauorganisation

Funktionsbereiche des Controllings

- operative Controllinginstrumente:
  - o Plankostenrechnung
  - o Prozesskostenrechnung
  - o Deckungsbeitragsrechnung
  - o Break-Even-Analyse
- strategische Controllinginstrumente:
  - o Target Costing
  - o Portfolio-Analyse
  - o Life Cycle Costing
  - o Balanced Scorecard
  - o Benchmarking
  - o SWOT-Analyse