

START-Paket – 1. Ausbildungsjahr

Die Ausbildung strukturieren:

- Tagesablauf / Lernzeiten strukturieren – Hobbys trotz Berufsausbildung
- Arbeits- und Lernziele festlegen
- Unterlagen strukturieren
 - o Ordner, Infomappen
 - o Daten strukturieren
 - 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
- Arbeiten mit der Lernplattform ILIAS

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 Qualitätsmanagement – 1. Ausbildungsjahr

- Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Qualitätsbewusstsein
- Ziele im Qualitätsmanagement
- Methoden und Werkzeuge Im Qualitätsmanagement
- Qualitätsmanagementsysteme
- Normenreihe DIN Normenreihe DIN EN ISO 9001:2015
- Qualitätsaudit und Zertifizierung
- Qualitätsmanagement für Dienstleistungen
- Umweltmanagement nach ISO 14001:2015

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

Umgangsformen gegenüber Kollegen, Vorgesetzten, Besuchern und Kunden

- Knigge im Berufsalltag: Bedeutung gesellschaftlicher Werte und Normen im Geschäftsleben (insbesondere Loyalität)
- Regeln in der Gesprächsführung: Eröffnung, Zuhören, SmallTalk, Beendigung
Umgang mit Medien: Smartphone/Handy, E-Mail, Internet, Telefon
- Besondere Situationen:
 - o Empfang, Zentrale
 - o Verhalten gegenüber wartenden Besuchern
 - o Mithören eines Streitgesprächs
 - o der Gang in ein fremdes Büro

von der Kundenorientierung bis hin zur Kundenbindung

- Kommunikation:
 - o kommunikationspsychologische Grundlagen
 - o Kommunikation durch Körpersprache
 - o Kundentypologien und ihre Besonderheiten
 - o Fragetechniken
 - o Gesprächsstörer/-förderer; kundenorientierte Sprache
 - o Kundenwünsche gezielt erfassen
- Beschwerdemanagement:
 - o Kundenservice / Serviceleistungen
 - o Kundenzufriedenheit/-unzufriedenheit
 - o Umgang mit Kundeneinwänden
 - o Reklamationen und Umtauschwünsche
 - o Nacherfüllungspflichten (Produkthaftung, Garantie)

Praxisworkshop am Telefon unter fachlicher Anleitung (Mentoren)

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
- Festigung und nach Diktat schreiben
- ➔ Zertifikat mit Nachweis über Anzahl der Anschläge in einer Zehnminutenabschrift

fA MS Office – 1. Ausbildungsjahr

- Formatierung von Texten, Bildern und Objekten in MS Word
- praxismäßige 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 Controlling – 2. 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

fA Unternehmensplanspiel – 2. Ausbildungsjahr

- Rahmenbedingungen für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens erkennen und formulieren
- Bereichsübergreifendes Denken und Handeln üben
- Festlegen und Umsetzen von Strategien und Zielen in einem dynamischen Wettbewerbsumfeld
- Betriebswirtschaftliches Zahlenmaterial verstehen und in praxisbezogene Entscheidungen umsetzen
- Problemstrukturierungs- und Problemlösefähigkeit entwickeln und erlernen
- Behandlung verschiedenster Unternehmensbereiche, wie Absatz, Beschaffung, Lagerhaltung, Fertigung, Personal, Finanz- und Rechnungswesen

ZQ Finanzbuchhaltung – 3. Ausbildungsjahr

- Anwenden branchentypischer Software zur finanzbuchhalterischen Bearbeitung von Geschäftsfällen (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