

5-Sterne-Online-Training

KUNDENDIENST

21. März 2023 // 22. August 2023

Inhaltsschwerpunkte:

- Kunden-„Ziel“-Gruppe(n) definieren
 - Kunden verstehen lernen
 - IST-Analyse: 5-Sterne-Kundendienst
- Kostenkalkulation im Kundendienst
 - Produktivität
 - Brutto-/Nettolohn
 - Lohnselbstkosten
 - Stundenverrechnungssatz/Vollkostenrechnung
- Fehlerkosten
 - Reklamation
 - Kleinigkeiten, die Gewinn vernichten oder erst möglich machen
- Auftragsmanagement: Grundsätzliches
 - Spielregeln, die für alle gelten
 - Erster Eindruck, Erreichbarkeit, Pünktlichkeit usw.
 - 5-Sterne-Ergebnisverantwortung
 - Stellenbeschreibung, Pflichten und Rechte
- Auftragsdokumentation: Kundendienst-Zentrale
- Leistungsdokumentation: Vor Ort beim Kunden
- Erfolgskritische Situationen: „Kollege gesucht“



PROJEKTMANAGEMENT

17. November 2022 //
9. Mai 2023 // 31. Oktober 2023

Inhaltsschwerpunkte:

- Verkaufsberatung, Kundenerwartungen
 - IST-Analyse: 5-Sterne-Projektmanagement
- Prozessphasen/-beschreibung
 - Spielregeln, die für alle gelten
 - 5-Sterne-Ergebnisverantwortung
 - Stellenbeschreibung, Pflichten und Rechte
- Auftragsdokumentation
 - Sofort-Preis-Kompetenz
 - Kalkulation
 - Deckungsbeitrag
- Qualitätsmanagement, Büro vs. Baustelle
 - Einweisung Auftragsausführung
 - Projektmappe, Gefährdungsanalyse
- Leistungsdokumentation
 - Abnahmen, Bedeutung von Normen und Regelwerken (AGB, VOB, BGB)
 - Prüfungen
- Projektauswertung
 - Verbesserungsmanagement



FÜHRUNGSKRAFT

9. Dezember 2022 //
13. Juni 2023 // 12. September 2023

Inhaltsschwerpunkte:

- Erfolgsfaktor Unternehmenskultur
 - Kausalität von Arbeits-, Kundenzufriedenheit und Wertschöpfung
 - Gemeinsame Ziele / Ansprüche, Miteinander
 - Vorbild sein in Arbeitsstil und Schriftlichkeit
- Führungsprinzipien
 - Führen mit Zielen (statt Anweisungen zu geben)
 - Ziele kurz und knapp verbindlich formulieren
 - Führungsgrundsätze UPTODATE
 - Qualitätsmanagement, Spielregeln
- Leistungsbeurteilung
 - Handlungskompetenzen, Vollmachten erteilen
 - Stellenbeschreibung, Anforderungen definieren
 - Zielvereinbarungen treffen
- Konflikte erkennen und lösen
 - Beziehungsmanagement
 - Mitarbeiter-Umfeldbetrachtung
 - Kritik-/Jahreszielgespräch
- Controlling und Berichtswesen
 - Umsatzplanung
 - Teammeeting, Lagebericht



Veranstaltungspreis 1-Tages-Training
945,00 Euro netto

**Sonderpreis für Mitglieder der AZH /
Leistungsgemeinschaft Profi im Handwerk:**
164 WP + 125,00 Euro netto oder
20% Rabatt auf den Veranstaltungspreis

5-Sterne Online-Training steht für einen ganzen Tag intensives Online-Training (von 8.00 – 18.00 Uhr).

Es ist für alle Handwerksunternehmen geeignet, denn es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

Die Themen werden in kürzeren Lerneinheiten über den Trainingstag gut dosiert. Alle Mitarbeiter können teilnehmen, unabhängig vom Aufenthaltsort, auch im Homeoffice. Es entfallen die Reise- und Übernachtungskosten und der Zeitaufwand minimiert sich. Ein weiterer Vorteil ist, dass bspw. Dateien immer live zur Verfügung gestellt und bearbeitet werden können, da alle Teilnehmer mit ihrem Rechner angeschlossen sind und der Referent ihnen online Zugriff ermöglichen kann. Das führt zu einer sofortigen Umsetzung, einem sofortigen Transfer in das eigene Unternehmen.

...: Anmeldung und Informationen: uptodate.zukunft-handwerk.de 