

**Kurstermine**

**Kursort**  
Stuttgart

## **Entwicklung von Geschäftsmodellen & Vertragsverhältnisse zwischen Endkunden, Fachhandwerksbetrieb sowie Hersteller**

### **Kursinhalte**

- Kundenprozesse
- Geschäftsprozesse
- Mitarbeiter- und Personalentwicklung
- Vertragliche Bedingungen und Beziehungen
- Vertragliche Vereinbarungen

### **Zielgruppe**

Fach- und Führungskräfte Elektrohandwerk und SHK-Handwerk

### **Methodik**

Einführung in den Kurs im interaktiven Webinar; Web Based Training (WBT); <http://mlb.etz-stuttgart.de/>

### **Kursdauer**

45 min für das Einstiegs-Webinar

### **Kursumfang**

Bei diesem Kurs handelt es sich um 1 interaktives Webinar (live) und 33 WBT (Web-based-Trainings) zu je 5 bzw. 8 Minuten frei wählbar

### **Abschluss**

Sie erhalten ein etz-Zertifikat

### **Kursgebühr**



Der Pilotkurs ist kostenlos und wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert

## Funktion

Die mobile Lernumgebung sowie die mobilen Lerneinheiten funktionieren unter allen gängigen Betriebssystemen

## Voraussetzungen

- Downloadmöglichkeit besteht für jede MLE
- Ein mobiles Endgerät mit 4,7 Zoll-Display ist Mindestvoraussetzung
- Empfehlung: Tablet (ab 7 Zoll)
- Android (ab 4.4) und iOS (ab Version 11)
- Datenvertrag mit mindestens 1 GB Datenvolumen im 3G Netz
- Für die Nutzung von Hangout on Air und die interaktiven Webinare wird ein Headset und eine integrierte oder separate Kamera benötigt
- App zum Lesen von PDF muss installiert sein
- Freier interner Speicherplatz auf dem mobilen Endgerät 1 GB

## Übersicht Kursinhalte

Kapitel	Unterkapitel	Mobile-Lerneinheit (MLE)
Kundenprozesse	Prozesse d. Kundenbeziehung	MLE 1 Kunde
		MLE 2 Kundenbeziehungen
		MLE 3 Kundenzufriedenheit
		MLE 4 Kundenbindung
	Zielgruppenorientierte Strategie	MLE 5 Zielgruppen
		MLE 6 Strategien
		MLE 7 Interne und externe Einflussfaktoren
		MLE 8 Langfristige Zielgruppenstrategie
		MLE 9 Geschäftsplan



Geschäftsprozesse	Geschäfts- und Strategieplanung	MLE 10 Geschäftsprozesse
		MLE 11 Geschäftsregeln
		MLE 12 Maßnahmenplanung
	Partner- und Kooperationsmodelle	MLE 13 Spezialistenmodell
		MLE 14 Kooperationsmodell
		MLE 15 Netzwerkmodell
Mitarbeiter- und Personalentwicklung	Ansätze und Methoden	MLE 16 PE-Voraussetzungen und Methoden
		MLE 17 PE-Entwicklungsprozess
		MLE 18 PE-Lernende Organisation
		MLE 19 PE-Umsetzungsstrategie
Vertragliche Bedingungen und Beziehungen	Vertragsparteien	MLE 20 Auftraggeber
		MLE 21 Auftragnehmer
		MLE 22 Vertragsverhältnis
	Rechte und Pflichten der Vertragspartner	MLE 23 Rechte und Pflichten
		MLE 24 Besonderheiten
	Kundendaten und Dokumentation	MLE 25 Dokumentationspflichten
		MLE 26 Kundendaten
	Datensicherheit	MLE 27 Datenschutz
		MLE 28 Datensicherheit
	Vertragliche Vereinbarungen	Werkvertrag
MLE 30 Gewährleistung		
Servicevertrag		MLE 31 Inhalt und Umfang
Wartung und Instandhaltung		MLE 32 Aufgaben Instandhaltung



## Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte Elektrohandwerk und SHK-Handwerk

