

**Kurstermine**

Auf Anfrage

**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
Geschäfts- und Strategieplanung	MLE 9 Geschäftsplan	
	MLE 10 Geschäftsprozesse	



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 29 Vertragsgegenstand	
		MLE 30 Gewährleistung	
	Servicevertrag	MLE 31 Inhalt und Umfang	
	Wartung und Instandhaltung	MLE 32 Aufgaben Instandhaltung	
MLE 33 Instandhaltungsmethoden			



## Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte Elektrohandwerk und SHK-Handwerk

