

## Details aus den Kursprogrammen der üK Kurse 1-4 der igkg-schwyz

### üK 1 - 2 ½ Kurstage

#### Kursthemen

- Ziele üK 1
- Einführung NKG - Allgemeine Informationen, Umgangsformen anwenden
- MLG – Modelllehrgang der Branche D & A
- ALS – Arbeits- und Lernsituationen
- Auftritt der eignen Firma - Auftritt von anderen Firmen
- PE – Prozesseinheiten
- Präsentationstechnik
- IPERKA – Arbeits- und Planungsmethode
- Die Kundendatei
- Umgang mit Daten im Lehrbetrieb
- LAP – Lehrabschlussprüfung - QV – Qualifikationsverfahren

Die im üK 1 behandelten Themen decken folgende Leistungsziele ab

<i>üK</i>	<i>Semester</i>	<i>LZ - Nummer</i>	<i>Leistungsziel</i>
1	1	1.5.1.5	Mit Informationen umgehen
1	1	1.6.1.2	Arbeitsabläufe beschreiben
1	1	2.2.3.1	Ansprechende Dokumentationen erstellen
1	1	1.4.4.1	Ziele erreichen (Methode: IPERKA)
1	1	1.1.3.1	Umgangsformen anwenden
1	1	1.7.5.2	Firmendokumentationen bzw. Kurzpräsentationen zusammenstellen
1	1	1.7.5.1	Erscheinungsbilder von Firmen vergleichen
1	1	1.2.1.2	Kundendatei erklären
1	1	2.1.4.2	Umgang mit Daten des Lehrbetriebes
1	1	2.4.1.1	Elektronische Datensicherheit
1	1	2.4.1.2	Datensicherheit im Lehrbetrieb
1	1	2.4.2.1	Daten aufbewahren und entsorgen
1	1	2.4.2.2	Datenschutz erklären

## üK 2 - 2.00 Kurstage

### Kursthemen

- Ziele üK 2
- Umgang mit dem Modelllehrgang (Controlling)
- Präsentation von Prozesseinheiten
- Umsetzung des Gelernten
- Produkte und Dienstleistungen
- Die Ablage / Ordnungskriterien
- Konkurrenz / Mitbewerber
- Produkte und Dienstleistungen - Konkurrenzprodukte kennen
- Rückblick auf den üK 1
- Ausblick auf den üK 3
- Checkliste & Termine
- Prozesseinheit 2 - Abgabedaten und Aufgabenstellung

Die im üK 2 behandelten Themen decken folgende Leistungsziele ab

üK	Semester	LZ - Nummer	Leistungsziel
2	2	1.2.1.1	Dienstleistungen kennen
2	2	1.2.2.1	Produkte und Dienstleistungen kennen
2	2	1.2.2.2	Produkte und Dienstleistungen vorstellen
2	2	1.2.2.4	Nutzen der Produkte und Dienstleistungen aufzeigen
2	2	1.3.1.1	Konkurrenzprodukte kennen

---

## üK 3 - 2.00 Kurstage

### Kursthemen

- Ziele üK 3
- Controlling / Lehrverlauf
- PE 2 – Rückmeldungen an Lernende durch üKL
- Kunden- und Anspruchsgruppen
- Verkaufsformen - Vor- und Nachteile
- Gesprächsführung und Fragetechniken
- Umgang mit Beschwerden
- QV Betrieb und Bezug zur mündlichen Prüfung
- Praxisbericht - Einführung und Bedeutung
- PE 3 - Einführung und Auftrag
- Ausblick durch die üK Leitung
- Was ist zu tun bis üK 4
- Termine

Die im üK 3 behandelten Themen decken folgende Leistungsziele ab

üK	Semester	LZ - Nummer	Leistungsziel
3	4	1.1.2.3	Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen
3	4	1.1.1.1	Kundengespräche vorbereiten
3	4	1.1.1.2	Kundengespräche führen
3	4	1.1.1.3	Kundenbedürfnisse erfragen
3	4	1.1.2.2	Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten
3	4	1.2.2.3	Verkaufsformen kennen
3	4	1.1.2.1	Argumente und Vorschläge bringen
3	4	1.2.2.5	Kunden überzeugen
3	4	1.3.2.1	Einwände entkräften
3	4	1.3.2.2	Im Kundengespräch Einwände entkräften
3	4	1.1.3.3	Beschwerden formulieren
3	4	1.1.3.2	Beschwerden entgegennehmen

---

## üK 4 - 2 ½ Kurstage

### Kursthemen

- Ziele üK 4
- Präsentationen von Prozesseinheiten - PE 3
- Personal / Human Resources
- Betriebliche Lehrabschlussprüfung
- Schriftliche Aufgabe und Lösung
- Betriebliche Lehrabschlussprüfung
- Mündlich – Gesprächssituationen
- Personal / Human Resources
- Sozialversicherungen
- Rechnungswesen
- Wie weiter nach der Lehre

Die im üK 4 behandelten Themen decken folgende Leistungsziele ab

üK	Semester	LZ - Nummer	Leistungsziel
4	5	3.3.5.1	Stellenbeschreibungen verfassen
4	5	3.3.5.2	Stelleninserat formulieren
4	5	3.3.5.3	Personal suchen
4	5	1.7.1.1	Bewerbungen bearbeiten
4	5	1.7.1.2	Arbeitsvertragsinhalte kennen
4	5	1.7.1.3	Arbeitsverträge unterscheiden
4	5	1.7.1.4	Sozialversicherungen beschreiben
4	5	1.7.1.5	Sozialversicherungsabzüge der eigenen Lohnabrechnung beschreiben

---

Stand 11.08.2011