

Lehrgang für kundenorientierte Auftrags- Projektentwicklung

für Handels- und Fertigungsbetriebe



Wir liefern **Bildungsangebote entlang des Geschäftsprozesses**



Mag. Gerald Ludwig

✉ 4062 Kirchberg 75

☎ 0699- 1358 2051

✉ g.ludwig@4wards.at

www.4wards.at

Die Globalisierung der Märkte stellt immer höhere Ansprüche an Organisationen und Unternehmen - und deren MitarbeiterInnen.

Gerade **in Klein- und Mittelstandsbetrieben ist es unumgänglich, auf MitarbeiterInnen mit hoher fachlich-unternehmerischer Kompetenz** und hoher Selbst- und Sozialkompetenz zurückgreifen zu können.

Die **Beherrschung des Geschäftsprozesse** wird das Thema der nächsten Jahre, sowohl durch die Unternehmen als auch deren Mitarbeiter.

Dies wird in Zukunft von zentraler Bedeutung sein und den Wettbewerbsvorteil für beide Seiten (Unternehmer und MitarbeiterIn) schlechthin bedeuten.

Der Lehrgang ist berufsbegleitend konzipiert und wird theoretische und praktische Kenntnisse und Fähigkeiten zur Abwicklung von Aufträgen - Projekten in kleineren Unternehmen beinhalten.

Ziel des Lehrganges:



- ▶ vermitteln von **Kundenorientierung als Verhaltenscode**
- ▶ vermitteln von umsetzungsorientierten Fachkenntnissen aus den Bereichen **Geschäftsprozesse** und Auftrags-/Projektmanagement,
- ▶ **verstehen wie Unternehmen grundlegend funktionieren**
- ▶ grundlegende Kenntnisse über den **Durchlauf eines Auftrages - Projektes** im Unternehmen zu vermitteln
- ▶ Einblicke in ausgewählte **kaufmännische Aspekte** des Auftrags-/Projektmanagement zu ermöglichen
- ▶ Einblicke in ausgewählte **organisatorischen Aspekte** des Auftrags-/Projektmanagement zu ermöglichen
- ▶ Einblicke in ausgewählte **rechtliche Aspekte** des Auftrags-/Projektmanagement zu ermöglichen
- ▶ **Beispiele aus der Praxis** vermitteln dem Teilnehmer den Zugang zu unterschiedlichen Lösungsmöglichkeiten
- ▶ **Übungen** als Einzelperson oder in Gruppen festigen den Lehrstoff
- ▶ Gruppenübungen (Teamarbeit) festigen die soziale Kompetenz

Was kann ich nach Abschluss konkret und wie profitiere ich von dieser Qualifizierung?

- ▶ Aufträge - Projekte im Unternehmen durchführen
- ▶ Auftrags-/Projektcontrolling mit einfachsten Mitteln einsetzen
- ▶ Zusammenhänge von Unternehmensprozessen erkennen
- ▶ Auftrags-/Projektabweichungen erkennen und so dem eigenen Unternehmen nützen
- ▶ Professionalisierung der Problemlösungskompetenz
- ▶ eine tragfähige Basis für eine Vertiefung in weitere Spezialbereiche

Wie kann ich mein erworbenes Wissen vertiefen?

Zahlreiche Vertiefungsmodule decken bei zusätzlichem Bedarf die wichtigsten Spezialbereiche ab:

- ▶ Marketing und Verkauf
- ▶ Beschaffung
- ▶ Lagerbewirtschaftung
- ▶ Fertigungswirtschaft
- ▶ Personalführung
- ▶ Personalentwicklung
- ▶ Controlling
- ▶ Qualitätsmanagement
- ▶ Abfall- und Umweltmanagement

Wo setze ich mein Können ein?

In Klein- und mittelständischen Betrieben...

- ▶ als **Auftrags-Projektbetreuer/abwickler** von technischen Projekten.
- ▶ als **Techniker**, der zusätzlich zu seinen technischen Fähigkeiten auch die kaufmännische Abwicklung von Aufträgen-Projekten beherrscht
- ▶ als **Kaufmann oder Controller** der in diesem Lehrgang alle kaufmännischen Abläufe nun im Zusammenhang verstehen lernt.

Teilnehmerinnen

MitarbeiterInnen in Klein- und Mittelbetrieben, die die verantwortungsvolle Managementaufgabe der Auftrags-/Projektentwicklung in Zukunft übernehmen sollen.

Methoden:

- ▶ Vortrag, Gruppenarbeit, Diskussion,
- ▶ Erläuterungen anhand von Beispielen aus der Wirtschaft
- ▶ Übungen (Einzel oder Gruppe)
- ▶ Einzelarbeit in Form von Projektarbeit
- ▶ Einsicht in Unterlagen aus der Wirtschaft



Aufbau und Themenschwerpunkte:

Die Qualifizierung ist in acht Module gegliedert, die sich jeweils einem Themenschwerpunkt widmen (Dauer je Modul: ein oder zwei Tage), Modul 9 ist eine 2 tägige Projektarbeit und das zehnte Modul ist für Individual-Coaching reserviert.

Entlang des **Standard-Geschäftsprozesses***) von Unternehmen werden spezifische Kenntnisse und Erfahrungen aus der Praxis vermittelt.

- ▶ Angebot erstellen, Kalkulation des Angebotes
- ▶ Auftrag annehmen und vorbereiten für Bearbeitung
- ▶ Beschaffung und Auftragsfertigung
- ▶ Qualitätssicherung
- ▶ Auslieferung und Fakturierung
- ▶ Nachkalkulation
- ▶ Reklamationsmanagement

*) bei ausreichender Zahl von Teilnehmern aus einer Firma, kann auch der Geschäftsprozess des jeweiligen Unternehmen als Grundlage herangezogen werden.

Zusammensetzung des Lehrgangs			Modell für		
Modul	Bezeichnung	Dauer:	Fertigung	Handel	Vertrieb
1	Der Standard- Geschäftsprozess – Organisation - Auftrags/Projektmanagement	2 Tage	X	X	X
2	Qualitätsmanagement	1Tag	X	X	
3	Akquise von Aufträgen	2 Tage	X		X
4	Angebot erstellen	2 Tage	X	X	X
5	Auftrag annehmen und verfolgen	2 Tage	X	X	X
6	Logistik - Beschaffung	2 Tage	X	X	
7	Fertigungswirtschaft	1Tag	X		
8	Logistik – Lagerwirtschaft – Versand= abwicklung Auftragsabfertigung	2 Tage	X	X	
9	Projektarbeit	2 Tage	X	X	X
10	Einzelcoaching	1/2Tag	X	X	X
Summe	Einheiten		132	100	84
	Preis zuzügl. Mwst.	Euro	2.990.-	2.300.-	1.950.-

Detaillierte Inhalte der einzelnen Module siehe folgende Seiten:

Modul 1 : Der Standard-Geschäftsprozess - Organisation - Auftrags/Projektmanagement

(Dauer: 2 Tage)

- ▶ Organisation von Unternehmen
 - Organisationsstruktur – Aufbau- / Ablauforganisation
 - Organigramm
 - Organisation in der Fertigung
 - Was ist Profit-Center, Cost-Center, Service Center usw.
- ▶ Entwicklung von Organisationen
 - Veränderungen
 - Unternehmenskultur (CI) Leitbild
- ▶ Einführung in Geschäftsprozesse
 - Eckpunkte der Geschäftsprozesse
 - Darstellung des Geschäftsprozesses
 - Geschäftsprozessoptimierung (Phasen – Methoden- Kennzahlen)
- ▶ Auftrag oder Projekt - Unterschiede
- ▶ Projektmanagement
 - Magische Dreieck des PM
 - Aufsetzen von Projekten
 - Projektphasen
 - Projektplanung
 - Regeln und Prinzipien bei Projekten
 - Projektcontrolling

Modul 2: Qualitätsmanagement

(Dauer: 1 Tag)

- ▶ Qualitätssicherung
 - Was bedeutet Qualität?
 - Wissensmanagement als Teil der QS
 - QS im Zukauf
 - Lieferanten-Monitoring als Teil der Qualitätssicherung
- ▶ QS in der Fertigung:
 - Messzyklen
 - Instandhaltung von Maschinen und Werkzeug
 - Sauberkeit und Ordnung am Arbeitsplatz
 - Sicherheitsvorkehrungen
 - KVP
- ▶ Iso 900x Zertifizierung
 - Bedeutung
 - Schritte zur Zertifizierung
 - Erstauditierung
 - Laufende Pflege
 - Regelmäßige Nachauditierung

- ▶ KVP - Kaizen

Modul 3: Akquise von Aufträgen

(Dauer: 2 Tage)

- ▶ Marketing – Basics
 - Märkte
 - Bedürfnisse
 - Nutzen – Wertangebote – Zusatznutzen - Dienstleistungen
 - Planung von Maßnahmen
- ▶ Wo findet man die Kunden
 - Marktforschung für KMU
 - Käuferverhalten von Konsumenten von Organisationen
- ▶ Nutzen für Kunden sichtbar machen
- ▶ Die Säulen des Marketing
 - Produkt : Lebenszyklus, neue Produkte
 - Preis und Konditionen
 - Placement:
 - Package
 - Distribution
- ▶ Beziehungsmanagement - CRM
 - Aufbau von Kundenbeziehungen
 - Erhalten von Kundenbeziehungen
- ▶ Angebote „verpacken“
- ▶ Kommunikation mit dem Kunden
 - Möglichkeiten der Kommunikation
 - Kommunikationskanäle
- ▶ Umgang mit Mitbewerbern
- ▶ Spezialthemen(Direkt-, Internet- und Online Marketing)
- ▶ Marketingcontrolling

Modul 4: Angebot erstellen

(Dauer: 2 Tage)

- ▶ Eckpunkte eines Angebots
 - rechtliche Aspekte beim Angebot, Kostenschätzung, Zusatzangebot
 - Allgemeine Geschäftsbedingungen
 - Sonstige Vertragsbedingungen (Pönale, Garantie, Rücktritt, Eigentumsvorb.)
 - Festlegung Liefertermin – Lieferort – Lieferkauseln – Incoterms
- ▶ Aufforderung zur Angebotslegung

- Ausschreibungen – Vorbemerkungen
- Überprüfung der Unterlagen und der Bonität des Ausschreibers
- ▶ Wie funktioniert kalkulieren?
 - Eckpunkte der Kostenrechnung kennen lernen
 - Grundsätze der KORE – Glossar
 - Arten der Kalkulation
 - Wie kalkuliert man? Was ist zu beachten ?
 - Stückliste – Arbeitsgänge in der Fertigung - Zukaufteile
 - Woher kommen die Kalkulationssätze
 - Beispielkalkulation in Excel (Stückliste – Arbeitsgänge – Gemeinkosten uvm)
 - Sonderformen der Kalkulation (Prozesskostenerrechnung, Zielkostenrechnung)
- ▶ Angebot erstellen
 - Rabatte – Nachlässe – Bonusse – Sonderleistungen – Regieangebot
 - Angebotsübersicht erstellen
- ▶ Angebotsverfolgung

Modul 5: Auftrag annehmen und verfolgen

(Dauer: 2 Tage)

- ▶ Rechtliche Aspekte zum Auftrag
 - Bedeutung des Werkvertrages - ÖNORM A 2060
 - Warenlieferung versus Dienstleistungserbringung
- ▶ Auftrag annehmen und vorbereiten für Bearbeitung
 - Auftragsverhandlung
 - Auftragsklärung
 - Auftragsbestätigung (kaufm. und rechtliche Aspekte)
- ▶ Auftrag abwickeln
 - Auftragsanlage
- ▶ Nachtragsmanagement
 - Wie bereite ich mich richtig auf Nachträge vor?
 - Was ist alles zu beachten?
- ▶ Auftragsverfolgung
- ▶ Auftragscontrolling

Modul 6: Logistik - Beschaffung von Waren und Leistungen

(Dauer: 2 Tage)

- ▶ Was ist Logistik? Welche Bedeutung hat Logistik heute?

- ▶ **Rechtliche Aspekte**
 - Allgemeine Einkaufsbedingungen, sonstige mitgeltende Bedingungen
- ▶ **Von der Stückliste zum Beschaffungsplan**
 - Bedarfsmengenermittlung
 - Bestellterminverfahren
- ▶ **Beschaffung und Auftragsfertigung**
 - Beschaffungsmarktforschung
 - Beschaffung bei Handelsaufträgen, Zulieferteilen, Lohnarbeiten
 - Beschaffung von Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen
 - Zahlungs- und Lieferbedingungen sonstige Technische Bedingungen
 - Lieferantenauswahl
 - Preisanfrage an Lieferanten stellen
 - Abklärung von technischen Details
 - Kontrolle der Preisanfragen – Ausscheiden – Nachbesserung erlauben
 - Preisspiegel erstellen – Ermittlung Bestbieter
 - Beauftragung von Lieferanten
 - Einzelauftrag: Bestellung
 - Rahmenauftrag: Auftrag und Auftragsabrufe
 - Waren- bzw. Leistungskontrolle bei Lieferung
 - Zahlungsfreigabe von Lieferanten-Lieferungen/Leistungen
 - Zahlungseinbehalte: Haftrücklässe,
- ▶ **Lieferanten-Monitoring als Teil der Qualitätssicherung**

Modul 7: Fertigungswirtschaft

(Dauer: 1 Tag)

- ▶ **Aufträge vorbereiten**
 - Arbeitsvorbereitung: Planung der Kapazitäten – Terminvorgaben usw.
 - Vorbereitung der notwendigen Auftragsunterlagen für Fertigung
 - Mengenplanung - Zeitplanung – Kostenplanung – Kapazitätsplanung
- ▶ **Fertigungstypen**
 - Unterschiedliche Modelle der Fertigungstiefe
 - Kompetenzfelder der Fertigung
 - Eigenfertigung – versus Fremdfertigung
- ▶ **Besonderheiten von Fertigung in verschiedenen Branchen**
- ▶ **Qualität in der Fertigung**
- ▶ **Fertigungslayout**
- ▶ **Optimierung der Prozesse**
 - Arbeitsplatzgestaltung
 - Durchlaufzeit

- Lagerhaltung
- Innerbetriebliche Transporte

- ▶ Arbeitssicherheit

Modul 8: Logistik -Versand – Faktura – Reklamation - Nachkalkulation

(Dauer: 2 Tage)

- ▶ Warenanlieferung- Warenübernahme

- ▶ Logistikpartner

- ▶ Lagerhaltung
 - Welche Arten – Möglichkeiten

- ▶ Versand von Waren
 - Festlegung Lieferabwicklung
 - Einschaltung einer Spedition versus Selbstlieferung
 - Auftragsware versandbereit machen (Verpackung – Sicherheit)
 - Versandpapiere – Lieferschein – Gegenschein

- ▶ Auslieferung und Fakturierung
 - Erstellung Faktura (Teil- und Schlussrechnung) und Anlagen dazu
 - Was sind Haftbriefe?
 - Kontrolle der Zahlungseingänge
 - Mahnverfahren

- ▶ Reklamationsmanagement
 - Gewährleistung – Mangel - Garantie
 - Abwicklung von Reklamationen
 - Nachlieferung - Gutschrift

- ▶ Nachkalkulation

Modul 9: Projektarbeit Dauer 2 Tage

Im Rahmen der Qualifizierung werden die Teilnehmerinnen auch selbständig arbeiten, um das in den einzelnen Modulen erarbeitete Wissen aktuell zu halten und auf Praxistauglichkeit zu überprüfen. Hierbei werden wir die Interessensgebiete bzw. das berufliche Umfeld der einzelnen TeilnehmerInnen in die Aufgabenstellung mit einbeziehen.

Dies erfolgt in Form einer **Einzel- oder Teamarbeit**. Die Teilnehmerinnen kreieren **ein Fall-Projekt**, setzen dieses – ausgehend von den eigenen Möglichkeiten – in die Praxis um.

- ▶ Beispiel nach eigener Wahl –
- ▶ Umsetzung der gelernten Schritte anhand eines
- ▶ praxisnahen Beispiels aus dem Arbeitsumfeld des Teilnehmers

Sie erarbeiten in den 2 Tagen Konzepte und Lösungen, dokumentieren diese in Form einer Projektarbeit und präsentieren Ihr Projekt am Ende dieses Moduls.

Der Trainer steht den TeilnehmerInnen unterstützend zur Seite.

Modul 10: Einzelcoaching (Dauer: ½ Tag)

Der Trainer steht dem Teilnehmer für 4 Stunden für eine individuelle Umsetzung des Gelernten (Projektarbeit) zur Verfügung.

Die Fragen und Themen sind frei nach der Wahl des Teilnehmers.

Aus der Sicht der Integration können und sollen auch andere Personen des Unternehmens daran teilnehmen.

Das Einzelcoaching findet am Standort des Unternehmens statt

Der Lehrgangsveranstalter behält sich kurzfristige Änderungen der Inhalte vor, welche sich im Sinne einer Verbesserung des Lernangebots ergeben.

Der Lehrgang ist für Kleingruppen 6-8 Personen konzipiert. Damit besteht die Möglichkeit für eine intensive Teilnahme. Durch die beschränkte Teilnehmerzahl ist nach erfolgter Anmeldung keine Stornomöglichkeit vorgesehen.

Abschluss/Zertifikat

Voraussetzungen für den erfolgreichen Abschluss sind:

- ▶ Entwicklung und Organisation des Fallprojektes
- ▶ Teilnahme an allen Modulen



Bei Nichtteilnahme an dem Fallprojekt erhalten die TeilnehmerInnen eine Teilnahmebestätigung.

Zeitlicher Rahmen der Qualifizierung

Ausbildungszeit:
ca 14 Wochen

beschränkte TeilnehmerInnenzahl
(Kleingruppe von ca 6-8TN)

Dauer: 132 Einheiten

Form: berufsbegleitend

- in 2 tägigen Block-Veranstaltungen
- ein Zusatzmodul als Individual-Coaching
- sowie ein Diplomabend.



ca 3,5 Monate

Ort: Linz

Unterlagen:

Dem Teilnehmer steht ein Skriptum mit ca 550 Seiten , als Nachschlagwerk mit Glossaren, Literatur-, Web-Link-, Inhalts- und Stichwortverzeichnis zur Verfügung.

Veranstaltungszeiten:

ganztags von 9.00 bis ca. 16.00 Uhr inkl. Mittagspause

Kosten: Modell Vertrieb:	Euro 1.950.-	zuzüglich Mwst.
Modell Handel:	Euro 2.300.-	zuzüglich Mwst.
Modell Fertigung:	Euro 2.990.-	zuzüglich Mwst

Fördermöglichkeiten:

- Allgemeines Bildungskonto des Landes OÖ; 50% der Kosten jedoch max. €730.-
- durch ESF (über AMS)

Wir beraten Sie gerne im Bereich der Bildungsförderungen.