NEXIO Online Akademie GmbH

Kaufmann/-frau für Büromanagement - Teilqualifizierung 3: Auftragsbearbeitung

Sonstiges · Anbieter: NEXIO Online Akademie GmbH

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: 4.056 €

Förderfähig über: Bildungsgutschein

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	18 Wochen in Vollzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet jeden Monat
Vorkenntnisse	Grundlegende Kenntnisse
Abschluss	Berufsanschlussfähige Teilqualifikation

Bildungsträger & Kontakt

NEXIO Online Akademie GmbH
Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
Telefon: 0800 100 87 34
E-Mail: beratung@nexio-akademie.de
Web: https://nexio-akademie.de

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

Werden Sie zur ersten Adresse für Ihre Kunden! In dieser Weiterbildung entwickeln Sie sich zur kompetenten Schnittstelle zwischen Unternehmen und Kundschaft. Sie bearbeiten Kundenanfragen professionell, beraten situationsgerecht und bereiten Informationen kundenorientiert auf. Nehmen Sie Aufträge an, prüfen Sie den Auftragseingang und bestätigen Sie diese sicher unter Beachtung aller Rechtsvorschriften. Erstellen Sie überzeugende Angebote, überwachen Sie Zahlungseingänge und leiten Sie bei Bedarf die richtigen Maßnahmen ein. Gehen Sie souverän mit Beschwerden und Reklamationen um und verwandeln Sie kritische Situationen in Chancen für langfristige Kundenbindung. Sie stellen Kundendaten zusammen, werten diese aus und ermitteln die Kundenzufriedenheit gezielt. Gestalten Sie Marketing- und Vertriebsaktivitäten aktiv mit und initiieren Sie wirksame Maßnahmen zur Kundenbindung. Mit diesen gefragten Kompetenzen öffnen sich Ihnen Türen in Vertrieb, Kundenservice und Auftragsabwicklung quer durch alle Branchen. Machen Sie sich unverzichtbar und gestalten Sie Ihren beruflichen Erfolg!

Unsere Teilqualifizierungen werden nach dem ETAPP Standard durchgeführt. ETAPP steht für bundesweit einheitliche, arbeitsmarktrelevante Qualitätsstandards in der Teilqualifizierung. So stellen wir sicher, dass die Inhalte transparent, vergleichbar und praxisnah auf einen möglichen Berufsabschluss vorbereiten.

02 Lehrplan & Module

1. Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und auswerten

Du lernst, Kundendaten aus verschiedenen Quellen zu erfassen, zu pflegen und auszuwerten, etwa mit Tabellenkalkulation oder CRM-Systemen. Dabei beachtest Du die Vorgaben der DSGVO.

2. Situationsgerecht und kundenorientiert beraten

Du führst Beratungsgespräche strukturiert, ermittelst den Bedarf durch gezielte Fragen und gehst auf unterschiedliche Kundentypen ein. Auch der Umgang mit Einwänden wird geübt.

3. Informationen kundengerecht aufbereiten

Hier bereitest Du Produkt- und Leistungsinformationen verständlich auf, zum Beispiel in Angebotsunterlagen, Präsentationen oder Informationsblättern. Du achtest dabei auf Zielgruppe, Sprache und Gestaltung.

4. Kundenanfragen bearbeiten und bei ihrer Abwicklung mitwirken

Du nimmst Anfragen per Telefon, E-Mail oder Formular entgegen, prüfst sie und leitest die nächsten Schritte ein. Zudem lernst Du, Anfragen zu dokumentieren und bis zum Abschluss nachzuverfolgen.

5. Kundenaufträge annehmen und bearbeiten

Du erfasst Kundenaufträge im System, prüfst Lieferfähigkeit und Konditionen und stößt die Auftragsabwicklung an. Der gesamte Ablauf von der Bestellung bis zur Rechnungsstellung wird nachvollzogen.

6. Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten

Du lernst die Grundlagen des Kaufvertragsrechts nach BGB und HGB kennen, darunter Angebot, Annahme, AGB und Widerrufsrecht. Ebenso wichtig sind innerbetriebliche Verfahrensregeln und Datenschutzvorgaben.

7. Beschwerden und Reklamationen bearbeiten

Du nimmst Beschwerden sachlich und lösungsorientiert entgegen und unterscheidest sie von rechtlich begründeten Reklamationen. Gesprächsführung in schwierigen Situationen und Dokumentation sind dabei zentrale Inhalte.

8. Angebote erstellen

Du kalkulierst Preise, berücksichtigst Rabatte, Liefer- und Zahlungsbedingungen und erstellst rechtlich korrekte Angebote. Auch die Gestaltung von Angebotsschreiben nach DIN 5008 gehört dazu.

9. Auftragseingang prüfen und Auftrag bestätigen

Du vergleichst eingehende Bestellungen mit dem Angebot, klärst Abweichungen und versendest Auftragsbestätigungen. Dabei lernst Du, wann ein Kaufvertrag rechtswirksam zustande kommt.

10. Zahlungseingänge überwachen und Maßnahmen einleiten

Du überwachst offene Posten, erkennst Zahlungsverzug und leitest das kaufmännische Mahnverfahren ein. Auch das gerichtliche Mahnverfahren und die Verjährung von Forderungen werden behandelt.

11. Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten

Mit Befragungen, Feedbackbögen und Kennzahlen misst Du die Zufriedenheit von Kunden. Die Ergebnisse wertest Du aus und leitest daraus Verbesserungsmaßnahmen ab.

12. Maßnahmen zur Kundenbindung initiieren

Du lernst Instrumente der Kundenbindung kennen, etwa Bonusprogramme, Newsletter, Serviceleistungen und persönliche Betreuung. Darauf aufbauend entwickelst Du Maßnahmen, die zum Unternehmen und zur Zielgruppe passen.

13. Kundenreklamationen bearbeiten

Du prüfst Reklamationen auf Sach- und Rechtsmängel und kennst die Gewährleistungsrechte wie Nacherfüllung, Rücktritt und Minderung. Die Bearbeitung erfolgt kundenorientiert und unter Beachtung der Fristen.

14. Marketing- und Vertriebsaktivitäten mitgestalten

Du lernst die Instrumente des Marketing-Mix kennen und wirkst bei Werbeaktionen, Mailings und Vertriebsmaßnahmen mit. Auch die Erfolgskontrolle von Marketingaktivitäten wird thematisiert.

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Berufsanschlussfähige Teilqualifikation

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Grundlegende Kenntnisse

Vorausgesetzt werden Deutschkenntnisse auf dem Niveau B2 in Wort und Schrift, Grundkenntnisse im Umgang mit dem PC sowie Grundlagen im Büromanagement in praktischer Form durch Berufserfahrung oder in der Theorie durch Aus- oder Weiterbildung. Die Kriterien für die Zulassung zur Externenprüfung regelt die jeweilige Kammer. Hier kann es zu regionalen Abweichungen kommen (z. B. notwendige Praxisanteile im Betrieb). Bitte klären Sie vorab, ob alle Kriterien erfüllt sind.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende

Mögliche Berufsbilder: Kaufmann für Büromanagement, Verkaufssachbearbeiter, Sachbearbeiter Kundenservice

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

NEXIO Online Akademie GmbH · Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
0800 100 87 34 · beratung@nexio-akademie.de · https://nexio-akademie.de

Online ansehen