

Berufsprüfung
Metallbau Projektleiterin mit eidg. Fachausweis
Metallbau Projektleiter mit eidg. Fachausweis

Modul 2 Markt und Mensch

2.1 Kunden und Akquisition

Modul-Identifikation für Wegleitung

Handlungskompetenzen	<p>A Planen und Bearbeiten von Projekten</p> <p>B Leiten und Umsetzen der technischen Ausführung</p> <p>C Steuern und Kontrollieren von Projekten</p> <p>D Führen und Schulen von Mitarbeitenden</p>
Modulbeschreibung	<p>Das Teilmodul "Kunden und Akquisition" vermittelt die Kenntnisse, dass die Metallbau Projektleiterin, der Metallbau Projektleiter einen Gesamtzusammenhang von unternehmensspezifischen Parametern, dem Marktgeschehen und Kundenzielen/-bedürfnissen erlangen. Weiter wird dabei auf Organisationsstrukturen wie auch Kommunikationswege und Kundenbeschwerden eingegangen. Das persönliche Auftreten zu der Kundschaft wird ebenso thematisiert wie die Beratung dieser. In der gesamten Thematik stehen insbesondere die Kundschaft und der Markt im Zentrum der Betrachtungen.</p>
Leistungskriterien	<ul style="list-style-type: none"> - Die externen und internen Faktoren einer Unternehmung wie Normen, Gesetze Mitbewerber, Kunden, Betriebsgrösse, -organisation, Werkstatt- und Büroeinrichtung, Infrastruktur, Mitarbeiterqualifikation und -auftreten zu erkennen. - Den Absatzmarkt und die Kunden zu segmentieren und Potenziale für neue Akquisitionsfelder zu definieren. - Zwischen Käufer- und Verkäufermarkt zu unterscheiden. - Ziele nach SMART zu definieren sowie qualitative und quantitative Zielinhalte zu formulieren. - Bestehende organisatorische Strukturen zu erkennen und daraus betriebsinterne Kommunikationswege abzuleiten. - Kundenbeschwerden entgegenzunehmen, die Erwartungen der Kunden zu erkennen, Lösungsvorschläge gegenüber der Kundschaft zu unterbreiten und damit Folgefehler auszuschliessen. - Durch ein positives Auftreten erste Kontakte zu der Kundschaft zu knüpfen, Auftragspotenziale zu erkennen und Argumente für eine Auftragserteilung hervorzuheben.

- An unterschiedlichen Events mitzuwirken und teilzunehmen, dadurch Präsenz am Markt zu pflegen und dabei Produkte und Dienstleistungen vorzustellen.
- Kundschaft stufengerecht über die Produkte zu beraten, zu instruieren und dafür entsprechende Dokumente zu erarbeiten.
- Korrekt, freundlich und der Situation angemessen Korrespondenzen oder Telefonate zu führen.
- Ziele nach SMART zu definieren sowie qualitative und quantitative Zielinhalte zu formulieren.
- Bestehende organisatorische Strukturen zu erkennen und daraus betriebsinterne Kommunikationswege abzuleiten.

Lerninhalte	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen von Unternehmen und Umwelt, Unternehmensziele, unternehmerischen Gesamtführung eines Betriebes - Kundenpflege und Kundenbindung, Kundeninstruktionen, Telefonieren, Reklamationen, Kundenbeschwerden - Grundlagen von Unternehmen und Umwelt - Kundeninstruktionen, Kundenbeschwerden, Reklamationen - Unternehmensziele, unternehmerische Gesamtführung eines Betriebes
Lernzeit	<p>Das Modul dauert</p> <p>20 Stunden</p> <p>Die aufgeführte Lernzeit ist ohne den Kompetenznachweis zu verstehen.</p>
Kompetenznachweis	<p>Der Kompetenznachweis wird mit bestanden / nicht bestanden beurteilt.</p> <p>Die Ausbildungsträger legen fest, in welcher Form der Kompetenznachweis abgeschlossen wird.</p>
Niveau	eidg. Berufsprüfung (BP)
Anerkennung als Modulabschluss	<p>Metallbau Projektleiterin (BP)</p> <p>Metallbau Projektleiter (BP)</p>
Gültigkeit	6 Jahre
Rechtsmittel	Die Ausbildungsträger legen in den Richtlinien/Leitfaden der Institutionen die Bestimmungen zu Leistungsbeurteilung, Kompetenznachweise und Beschwerde abschliessend fest.