



Kundenorientierte Geschäftsprozesse

Inhalte

- Kommunikationsprozesse • Kommunikationsregeln im Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern kennen und anwenden
- Marketing und Vertrieb • Absatzfördernde Maßnahmen kennen und anhand von Fallbeispielen anwenden • Vertriebswege und -strukturen aufzeigen
- Kundenservice • Rückmeldungen der Kunden systematisch bearbeiten • Maßnahmen zur Kundenbindung organisieren und auswerten
- Projektarbeit • Regeln der Projektarbeit kennen und anhand von betrieblichen Fallbeispielen unter zeitlichen, finanziellen, personellen, organisatorischen und planerischen Aspekten anwenden

Zugangsvoraussetzungen

Bitte beachten Sie, dass die Teilnahme an diesem Lehrgang der Fachstufe nur bei Vorliegen der fachlichen Voraussetzungen möglich ist. Die Fachstufe setzt grundlegende Kenntnissen und Fertigkeiten des entsprechenden Berufes oder verwandter Berufe voraus.

Sie müssen deshalb die Kenntnisse der Grundstufe besitzen. Vergleichen Sie dazu bitte unsere Angebote der Grundstufe im jeweiligen Beruf.

Wenn Sie Fragen haben oder eine Beratung wünschen, rufen Sie uns gerne an!



Dauer	40 Stunden	Kurs 2026001: 21.09.2026 bis 25.09.2026 Mo. - Do. von 07:30 Uhr - 15:45, Fr. von 07:30 Uhr - 14:30 Uhr
Kosten	500 Euro 250,00 €	Kurs 2026002: 28.09.2026 bis 02.10.2026 Mo. - Do. von 07:30 Uhr - 15:45, Fr. von 07:30 Uhr - 14:30 Uhr
		Kurs 2026003: 05.10.2026 bis 09.10.2026 Mo. - Do. von 07:30 Uhr - 15:45, Fr. von 07:30 Uhr - 14:30 Uhr
		Kurs 2026004: 12.10.2026 bis 16.10.2026 Mo. - Do. von 07:30 Uhr - 15:45, Fr. von 07:30 Uhr - 14:30 Uhr
		Kurs 2026005: 19.10.2026 bis 23.10.2026 Mo. - Do. von 07:30 Uhr - 15:45, Fr. von 07:30 Uhr - 14:30 Uhr
Ort	BTZ Bildungs- und Technologiezentrum der Handwerkskammer Heilbronn-Franken Wannenäckerstraße 62 74078 Heilbronn	
Anmeldung und Beratung		
Carmen Fuder Telefon: 07131 791-2708 Telefax: 07131 791-2581 E-Mail: carmen.fuder@btz-heilbronn.de		