

**ViRe@: Aktuelle Schulungsangebote für das erste Halbjahr 2001**

| Seminar   | Inhalte  | Meetings * |
|---|--|------------|
| <b>Unternehmensführung</b>                          |  |            |
| Fragen der Unternehmensführung                      | Unternehmensgrundsätze und -ziele, Geschäftsfeld- u. Zielgruppenauswahl, Aufbauorganisation  | 3          |
| Profit-Center im SHK-Betrieb                        | Voraussetzungen für die Einrichtung von Profit-Centern, Anpassung der Betriebsbuchhaltung, Kompetenzen der PC-Leiter                             | 2          |
| Interne Kommunikation                               | Mitarbeiterbesprechungen, Mitteilungswesen   | 2          |
| Der gewerbliche Mitarbeiter im SHK-Unternehmen      | Anforderungsprofil, Aus- u. Weiterbildung, Motivation, Wissen über das Unternehmen, leistungsorientierte Entlohnung, Kritik, Lob und Anerkennung | 2          |
| Die betriebswirtschaftliche Auswertung              | Die BWA als Führungs- und Kontrollinstrument im Unternehmen  | 2          |
| Grundlagen einer SHK-Kostenrechnung                 | Aufbau einer SHK-Kostenrechnung, Anpassung an die Betriebsabläufe  | 2          |
| SHK-Kalkulationsgrundlagen                          | Der Stundenverrechnungssatz, Ermittlung von Zuschlagssätzen, Marktpreis und Deckungsbeitragsrechnung   | 2          |
| Das Gesetz zur Beschleunigung fälliger Zahlungen    | Alles, was Sie zu dem neuen Gesetz wissen müssen   | 1          |
| Die Bauhandwerkersicherung § 648a BGB               | Alles was Sie zum § 648a BGB wissen müssen   | 1          |
| <b>Organisation</b>                                 |  |            |
| Formularwesen im Kundendienst                       | Wichtige Daten für den Monteur, Wichtige Daten für das Büro  | 1          |
| Lagerhaltung  | Aufbau und Inhalte, Lagerkontrolle, Lagerpflege  | 2          |
| Reklamationsbearbeitung – Chance zur Profilierung   | Grundregeln der Reklamationsbearbeitung. Der Umgang mit verärgerten Kunden   | 1          |
| Auftragsannahme im Kundendienst                     | Aufbau des Kundengesprächs, welche Informationen der Kunde liefern muss, einen guten Eindruck hinterlassen                                       | 1          |
| Einsatz- und Tourenplanung im Kundendienst          | Fixe und variable Kundendiensttermine, Kundenwünsche berücksichtigen?!   | 1          |
| Rechnungsstellung im Kundendienst                   | Handling der Arbeitszettel nach Auftrags erledigung, schnelle Rechnungsstellung, was darf berechnet werden?                                      | 1          |
| Nutzung von Internet und E-Mail für SHK-Unternehmen |  | 1          |
| Zeiterfassung im Kundendienst                       | Schnupperseminar: Zeiterfassung über elektronische Systeme   | 0,5        |
| <b>Technik</b>                                      |  |            |
| Innensanierung von Gasleitungen                     | Ablauf und Vorteile einer Gasrohrinnensanierung  | 1          |
| Manipulation an Gasleitungen                        | Schnupperseminar: Die Änderung der TRGI ist in Kraft   | 0,5        |
| <b>Erfolgreiche Unternehmer stellen vor</b>         |  |            |
| Verkaufserfolg beim Kesseltausch                    | Die etwas andere Beratung, optimal vorbereiten und motivieren  | 2          |
| Photovoltaik – Verkaufserfolg mit 99-Pfennig-Strom  | Die erfolgreiche Beratung, das Angebot/die Förderung, Auftragsabwicklung   | 1          |
| Thermische Solaranlagen                             | Grundwissen für die erfolgreiche Beratung, das Angebot/die Förderung, Auftragsabwicklung   | 1          |
| <b>In Vorbereitung ...</b>                          |  |            |
| Bäder erfolgreich verkaufen                         |  |            |
| Komplettbadinstallation optimal organisieren        |  |            |
| Behindertengerechte Bäder                           |  |            |

\* Ein Meeting dauert 90 Minuten

(Der Preis entspricht 99,- DM je 45 Minuten zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer, 10er Kartenrabatt: 9,- DM je 45 Minuten)