

## Berufliche Weiterbildungen für Auszubildende

---

- ▶ Vorsicht Kunde
- ▶ Gutes Benehmen leicht gemacht
- ▶ Fit am Telefon
- ▶ Zeit- und Organisationsmanagement
- ▶ Einstiegsseminare für Auszubildende
- ▶ Ausbildungsbegleitenden Unterricht (abU)
- ▶ vbm/bbw Prüfungsvorbereitungslehrgänge Metall

### Es freut sich auf Ihre Anfragen:

---

Petra Lisy  
lisy.petra@a.bbw.de  
Ulmer Str. 160  
86156 Augsburg  
Telefon 0821 40802-199  
Fax 0821 40802-109



## 1. Vorsicht Kunde!

Guter Kundenkontakt ist das Aushängeschild Ihres Unternehmens!

Mit Beginn der Ausbildung werden Auszubildende immer wieder mit neuen und ungewohnten Situationen konfrontiert. Hierzu zählt auch der Umgang mit Geschäftspartnern und Kunden.

Ihre Auszubildenden sind ein Aushängeschild Ihres Unternehmens – gerade wenn sie Kundenkontakt haben.

In dem Tagesseminar „Kundenmanagement“ wird den Auszubildenden ein sicherer und kundenfreundlicher Umgang in der Geschäftswelt sowie ein souveränes Auftreten auch in schwierigen Situationen vermittelt.

### Inhalte

- Kundenorientierung
- Regeln für den Umgang miteinander
- Benimmregeln
- Teamwork
- Umgang mit Kunden
- Beschwerdemanagement

### Zugangsvoraussetzungen oder Zielgruppe

Auszubildende

### Durchführung und Umfang

Tagesseminar I: 11.05.2011

Tagesseminar II: 09.11.2011

Der Lehrgang findet im bbw/bfz Augsburg statt.

### Abschluss

Zertifikat des bbw Augsburg

**Lehrgangsgebühren..... 109,00 EUR**

inkl. Seminargetränke und Unterrichtsmaterialien

## 2. Gutes Benehmen leicht gemacht

Das perfekte Auftreten in allen Situationen.

Wie verhalte ich mich richtig gegenüber Kunden, Vorgesetzten oder Geschäftspartnern? Das erste Geschäftsmeeting oder das erste Geschäftsessen steht an – was muss ich dabei beachten? Wie kleide ich mich zu welchem Anlass richtig?

Mit der Ausbildung betreten Auszubildende ein ihnen häufig unbekanntes gesellschaftliches Parkett. Daraus folgt eine Unsicherheit, da sie mit den von ihnen erwarteten Regeln und Umgangsformen nicht vertraut sind.

Durch stilsicheres und souveränes Auftreten kann man sich bei allen beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Anlässen sicher bewegen und auch unvorhergesehene Situationen routiniert meistern.

### Inhalte

- Warum Regeln?
- Rollen und Rollenverständnis
- Benimm-Regeln
- Umgang mit Kunden, Vorgesetzten und Kollegen
- Kleider machen Leute
- Wie verhalte ich mich bei einem Meeting?
- Die Herausforderung Geschäftsessen

### Zugangsvoraussetzungen oder Zielgruppe

Auszubildende

### Durchführung und Umfang

Tagesseminar I: 18.05.2011



Tagesseminar II: 16.11.2011  
Der Lehrgang findet im bbw/bfz Augsburg statt.

### **Abschluss**

Zertifikat des bbw Augsburg

**Lehrgangsgebühren..... 109,00 EUR**

inkl. Seminargetränke und Unterrichtsmaterialien

## **3. Fit am Telefon**

Ein professionell geführtes Telefonat – eine Visitenkarte Ihres Unternehmens!

Ein gut geführtes Telefonat vermittelt einen positiven Eindruck Ihres Unternehmens. Die Gesprächsführung spielt dabei eine entscheidende Rolle.

In diesem Tagesseminar lernen Auszubildende durch praktische Übungen bei Telefonaten sicher und souverän zu agieren und auch schwierige Gesprächssituationen routiniert zu meistern.

### **Inhalte**

- Aufgaben und Ziele eines Telefonats
- Führen eines erfolgreichen Telefongesprächs
- Persönliche Wirkung am Telefon
- Grundlagen für ein professionelles und kunden- und verkaufsorientiertes Telefonverhalten
- Umgang mit „Zeitdieben“
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Praktische Übungen

### **Zielgruppe**

Auszubildende

### **Durchführung und Umfang**

Tagesseminar I: 25.05.2011

Tagesseminar II: 23.11.2011

Der Lehrgang findet im bbw/bfz Augsburg statt.

### **Abschluss**

Zertifikat des bbw Augsburg

**Lehrgangsgebühren..... 109,00 EUR**

inkl. Seminargetränke und Unterrichtsmaterialien

## **4. Zeit- und Organisationsmanagement**

Arbeiten mit Struktur und ohne Zeitdruck!

Zeit- und Termindruck – der Berg an Arbeit wird immer größer und die Zeit immer knapper – der Stress nimmt zu! Wer kennt dieses Phänomen im Arbeitsalltag nicht?

In diesem Tagesseminar werden den Auszubildenden Planungstechniken, Arbeitsmethoden und Techniken der Selbstorganisation vermittelt. Prioritäten werden erkannt und festgelegt. Eine strukturierte Arbeitsweise ermöglicht es den Auszubildenden auch unter Zeitdruck effektiv, aber ohne Gefühl der Überlastung zu arbeiten.

### **Inhalte**

- Was ist Zeitmanagement?
- Das Zeitprotokoll
- Zeitplanung
- Die vier Aufgabenklassen



- Der Arbeitsplatz
- Das Telefon
- Die Checkliste für Besprechungen
- Schnelles und effektives Lesen
- Festlegung von Zielen

### **Zugangsvoraussetzungen oder Zielgruppe**

Auszubildende

### **Durchführung und Umfang**

Tagesseminar I: 01.06.2011

Tagesseminar II: 30.11.2011

Der Lehrgang findet im bbw/bfz Augsburg statt.

### **Abschluss**

Zertifikat des bbw Augsburg

**Lehrgangsgebühren..... 109,00 EUR**

inkl. Seminar Getränke und Unterrichtsmaterialien

## **5. Einstiegsseminare für Auszubildende**

Für Auszubildende ist der Einstieg in die Ausbildung mit großen Veränderungen und Neuerungen verbunden. Damit dieser Einstieg für alle Beteiligten bestmöglich gelingt, bieten wir Ihnen unsere kompetente Unterstützung bei der Einführung der neuen Auszubildenden an.

### **Inhalte**

- Der Start ist wichtig
- Zusammenarbeit und Zusammenleben in Betrieb und Freizeit
- Miteinander reden – die Grundlagen der Kommunikation
- Teamtraining und Planspiel
- Unsere neue Umwelt der „Industriepark Gersthofen“
- Projektarbeit
- Präsentation der Projektarbeit

### **Zugangsvoraussetzungen oder Zielgruppe**

Auszubildende und Ausbilder

### **Durchführung und Umfang**

Nach Absprache

### **Abschluss**

Zertifikat des bbw Augsburg

## **6. Ausbildungsbegleitenden Unterricht (abU)**

Ausbildungsbegleitender Unterricht (abU) für Auszubildende aus allen Ausbildungsberufen in allen Fächern!

Durch die steigenden schulischen Anforderungen an Auszubildende wird ausbildungsbegleitender Unterricht in der heutigen Zeit immer wichtiger.

abU ist ein Angebot für Auszubildende, um sie bei der Aneignung und Vertiefung des Berufsschulstoffes zu unterstützen. Bei Bedarf bieten wir eine sozialpädagogische Begleitung zur Sicherung des Ausbildungserfolges an.



#### Ablauf:

Der Unterricht findet in einer Kleingruppe mit maximal 5 Teilnehmern statt. Die Unterrichtsinhalte werden von erfahrenen Referenten vermittelt.

Der Umfang des Unterrichts wird individuell nach Wunsch und Bedarf der Firma gestaltet. Um ein effektives Arbeiten zu gewährleisten, wird von unserer Seite empfohlen, dass immer zwei Unterrichtseinheiten (eine Unterrichtseinheit entspricht 45 Minuten) am Stück stattfinden. Nach Absprache findet der Unterricht wöchentlich, 14-tägig, kontinuierlich oder über einen bestimmten Zeitraum statt.

Möglich ist auch eine intensive Prüfungsvorbereitung vor der Zwischen- oder der Abschlussprüfung.

Je nach Wunsch wird der Unterricht entweder in den Räumen der Firma abgehalten oder in den Seminarräumen des bbw/bfz.

Zusatzangebot: Praxisunterricht in unseren eigenen Werkstätten

Falls die Schwierigkeiten des Auszubildenden eher im praktischen Bereich liegen, können wir für Elektro-, Bau-, Holz- und Metallberufe unsere Werkstätten und unser Fachpersonal zur Verfügung stellen.

Der Praxisunterricht findet in einer Kleingruppe mit maximal 3 Teilnehmern und unter Anleitung von ausgebildetem Fachpersonal statt. Hierfür sollen mindestens sechs Unterrichtseinheiten (à 45 Minuten) veranschlagt werden.

## 7. vbm/bbw Prüfungsvorbereitungslehrgänge Metall

Vorbereitung auf die IHK-Abschlussprüfungen Teil 1 und Teil 2 für Metallberufe

Mit unseren Vorbereitungslehrgängen kommen Sie sicher und erfolgreich durch die neugeordneten IHK-Abschlussprüfungen!

Seit über 40 Jahren bietet der Verband der Bayerischen Metall- und Elektroindustrie e.V. in Kooperation mit dem Bildungswerk der Bayerischen Wirtschaft diese Dienstleistung für Auszubildende an.

In acht Abendveranstaltungen vermitteln praxis- und prüfungserfahrene Referenten die aktuellen Fachinhalte.

Die Auszubildenden erhalten eine umfangreiche Arbeitsmappe, in der eine Vielzahl von gebundenen und ungebundenen Aufgaben und Handlungsschritte zu sämtlichen Prüfungsinhalten enthalten sind und die zu jeder Prüfung aktualisiert werden.

Zugangsvoraussetzungen oder Zielgruppe

Auszubildende aus den Berufen Industriemechaniker, Zerspanungsmechaniker, Konstruktionsmechaniker und Werkzeugmechaniker, die sich gezielt auf die Abschlussprüfungen Teil 1 und Teil 2 vorbereiten möchten.

#### Durchführung und Umfang

8 Abendveranstaltungen

Kurs I: Januar 2011 (Vorbereitung auf Teil 1)  
Kurs II: Februar 2011 (Vorbereitung auf Teil 2)  
Kurs III: September/Okttober 2011 (Vorbereitung auf Teil 2)  
Der Lehrgang findet im bbw/bfz Augsburg statt.

#### Lehrgangsgebühren

60,00 EUR für VBM-Mitgliedsunternehmen  
120,00 EUR für Nichtmitglieder

