

Kursstart alle 4 Wochen

Beschwerdemanagement und SAP-Anwender:in Vertrieb (SD) mit Zusatzqualifikation Materialwirtschaft (MM)

Die Schulung vermittelt praktisches und detailliertes Wissen zu den grundlegenden Vertriebsprozessen, zum Verkauf, zur Preisfindung, zum Beschwerdemanagement und zu Lieferungsprozessen mit Übungsbeispielen. Außerdem erfährst du, wie Künstliche Intelligenz (KI) in deinem Beruf eingesetzt wird.



Abschlussart

Zertifikat „Beschwerdemanagement“
Original SAP-Anwender-Zertifikat



Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen
SAP-Anwenderzertifizierung UC_SD_S42022_DE



Dauer

9 Wochen



Unterrichtszeiten

Montag bis Freitag von 08:30 bis 15:35 Uhr
(in Wochen mit Feiertagen von 8:30 bis 17:10 Uhr)



Nächste Kursstarts

21.05.2024
17.06.2024
15.07.2024

LEHRGANGSZIEL

Nach dem Lehrgang bist du in der Lage, Beschwerden zu bearbeiten und so die Zufriedenheit der Kundschaft zu optimieren und diese besser an dein Unternehmen zu binden. Du kannst Beschwerdemanagementsysteme konzipieren und weißt, dass hierbei der Fokus auf der Steigerung der Kundenorientierung liegt.

Zusätzlich gehst du kompetent mit vertriebsrelevanten Vorgängen in SAP um und rundest dein berufliches Profil mit der SAP-Anwender-Zertifizierung ab.

ZIELGRUPPE

Der Lehrgang richtet sich an Personen mit Ausbildung, Berufserfahrung oder guten Grundkenntnissen im kaufmännischen, logistischen oder verwaltenden Bereich sowie an Fachkräfte aus den Bereichen Vertrieb, Materialwirtschaft und Logistik. Der Lehrgang eignet sich auch für Personen mit Studium der Betriebswirtschaftslehre oder des Wirtschaftsingenieurwesens, die Anwenderkenntnisse in der SAP-Software erwerben wollen.

BERUFSAUSSICHTEN

Das Beschwerdemanagement findet seinen Einsatz in Unternehmen aller Größen und Branchen. Du kannst dein neu erworbenes Wissen im direkten Kundenkontakt und Kundenservice anwenden.

Zusätzlich erwirbst du das weltweit einheitliche und anerkannte SAP-Zertifikat. Es gilt als eine der wichtigsten Herstellerzertifizierungen im kaufmännischen Bereich. Mit deinem neu erworbenen Wissen und Können verbesserst du branchenübergreifend deine beruflichen Chancen.

LEHRGANGSINHALTE

BESCHWERDEMANAGEMENT

Einführung in das Beschwerdemanagement (ca. 1 Tag)

Beschwerden als Chancen für das Unternehmen
Ursachen und Arten von Beschwerden
Verstehen des Kundenverhaltens
Beschwerdemanagementsysteme

Psychologie der Beschwerde (ca. 1 Tag)

Eisbergtheorie
Beziehungsebenen
Bedürfnis-Pyramide nach Maslow

Reaktion auf Beschwerden (ca. 0,5 Tage)

Deuten von Beschwerden und Wünschen
Ton- und Stimmlage
Schlüsselfaktoren

Bearbeitung von Beschwerden (ca. 1 Tag)

Grundregeln von Reklamationen
Schriftliche Reklamationen bearbeiten
Ablauf eines Beschwerdegespräches

Deeskalationsstrategien (ca. 0,5 Tage)

Projektarbeit (ca. 1 Tag)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte
Präsentation der Projektergebnisse

ANWENDER:IN VERTRIEB (SD) MIT ZUSATZQUALIFIKATION MATERIALWIRTSCHAFT (MM) MIT SAP S/4HANA

S4H00 SAP S/4HANA Überblick (ca. 4 Tage)

Überblick über SAP S/4HANA

Navigation, SAP Fiori, SAP Business Client, SAP Logon

Systemweite Konzepte mit Organisationseinheiten, Stammdaten und Transaktionen

Überblick über Finanzwesen- und Logistikmodule, Abbildung der jeweiligen Prozesse in SAP

Berichtswesen, Systemaufbau und Migration

SAP Service Angebote

Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

S4500 Geschäftsprozesse Sourcing and Procurement (ca. 8 Tage)

Überblick und Navigation

Prozesse und Unternehmensstruktur in der Beschaffung

Beschaffungsprozess

Stammdaten der Beschaffung

Lagermaterial im Vergleich zu Verbrauchsmaterial

Anforderung per Self-Service

Erweiterte Transaktionen in der Beschaffung

Automatisierter Beschaffungsprozess

Auswertungen und Analysen

S4600 Geschäftsprozesse in Sales (ca. 8 Tage)

Navigation mit Fiori

Unternehmensstrukturen

Vertriebsprozesse im Überblick

Stammdaten

Automatische Datenermittlung und Terminierung

Verfügbarkeitsprüfung

Sammelverarbeitung

Weitere Prozesse in Sales

Reklamationsabwicklung

Monitoring und Vertriebsanalysen

S4605 Verkaufsprozesse in Sales (ca. 10 Tage)

Einführung

Unternehmensstrukturen im Vertrieb

Auftragsbearbeitung

Steuerung von Verkaufsbelegen

Datenfluss

Besondere Geschäftsvorfälle

Unvollständigkeit

Partnerrollen im Vertrieb

Rahmenverträge

Materialsubstitution, Listung und Ausschluss

Naturalrabatt

Workshop Verkauf

S4610 Lieferprozesse (ca. 4 Tage)

Idee und Funktion des Lieferbelegs

Grundlegende Organisationseinheiten für den Lieferprozess

Steuerung der Lieferung

Warenausgangsprozess auf Basis der Auslieferung

Prozesse und Funktionen auf Basis der Auslieferung

Projektarbeit/Fallstudie, Zertifizierungsvorbereitung und SAP-Anwender-Zertifizierung Vertrieb (ca. 6 Tage)

UNTERRICHTSKONZEPT

Bildungspartner der SAP® Deutschland

In Zusammenarbeit mit dem SAP-Bildungspartner alfatraining

Bildungszentrum GmbH qualifizieren wir dich passgenau für einen Job in

Industrie und Wirtschaft.

Du bist direkt mit den Servern der SAP® Deutschland vernetzt und lernst auf dem original SAP®-Schulungssystem (IDES) in der jeweils aktuellen Version. Dadurch erwirbst du während des Lehrgangs die notwendige praktische Erfahrung.

Alle SAP-Anwenderlehrgänge schließen zusätzlich mit der original SAP-Zertifizierung ab. Unsere SAP-Dozierenden sind qualifizierte SAP-Berater:innen, die dich intensiv betreuen und optimal auf die Zertifizierungsprüfung vorbereiten.

Didaktisches Konzept

Deine Dozierenden sind sowohl fachlich als auch didaktisch hoch qualifiziert und werden dich vom ersten bis zum letzten Tag unterrichten (kein Selbstlernsystem).

Du lernst in effektiven Kleingruppen. Die Kurse bestehen in der Regel aus 6 bis 25 Teilnehmenden. Der allgemeine Unterricht wird in allen Kursmodulen durch zahlreiche praxisbezogene Übungen ergänzt. Die Übungsphase ist ein wichtiger Bestandteil des Unterrichts, denn in dieser Zeit verarbeitest du das neu Erlernte und erlangst Sicherheit und Routine in der Anwendung. Im letzten Abschnitt des Lehrgangs findet eine Projektarbeit, eine Fallstudie oder eine Abschlussprüfung statt.

Virtueller Klassenraum alfaview®

Der Unterricht findet über die moderne Videotechnik alfaview® statt - entweder bequem von zu Hause oder bei uns im Bildungszentrum. Über alfaview® kann sich der gesamte Kurs face-to-face sehen, in lippensynchroner Sprachqualität miteinander kommunizieren und an gemeinsamen Projekten arbeiten. Du kannst selbstverständlich auch deine zugeschalteten Trainer:innen jederzeit live sehen, mit diesem sprechen und du wirst während der gesamten Kursdauer von deinen Dozierenden in Echtzeit unterrichtet. Der Unterricht ist kein E-Learning, sondern echter Live-Präsenzunterricht über Videotechnik.

FÖRDERMÖGLICHKEITEN

Die Lehrgänge bei alfatraining werden von der Agentur für Arbeit gefördert und sind nach der Zulassungsverordnung AZAV zertifiziert. Bei der Einreichung eines Bildungsgutscheines oder eines Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheines werden in der Regel die gesamten Lehrgangskosten von deiner Förderstelle übernommen.

Eine Förderung ist auch über den Europäischen Sozialfonds (ESF), die Deutsche Rentenversicherung (DRV) oder über regionale Förderprogramme möglich. Als Zeitsoldat:in besteht die Möglichkeit, Weiterbildungen über den Berufsförderungsdienst (BFD) zu besuchen. Auch Firmen können ihre Mitarbeiter:innen über eine Förderung der Agentur für Arbeit (Qualifizierungschancengesetz) qualifizieren lassen.

① Änderungen möglich. Die Lehrgangsinhalte werden regelmäßig aktualisiert. Die aktuellen Lehrgangsinhalte findest Du immer unter www.alfatraining.de.