

Kursstart alle 4 Wochen

# Vertriebsassistent:in mit SAP und Beschwerdemanagement

Der Kurs vermittelt dir Kenntnisse in der Büroorganisation, im Verkauf sowie als SAP-Anwender:in im Bereich Vertrieb und im Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) in deinem beruflichen Umfeld. Zudem erwirbst du Wissen über die Konzeption eines Beschwerdemanagementsystems.



## Abschlussart

Zertifikat „Beschwerdemanagement“  
Zertifikat „Vertriebsassistent:in mit SAP“



## Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen  
Führerschein für digitale Kompetenz  
SAP-Anwenderzertifizierung UC\_SD\_S42022\_DE



## Dauer

17 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 kennst du dich in der Bürosachbearbeitung aus, hast fundierte branchenübergreifende Kenntnisse im professionellen Workflow eines Büros und beherrschst die modernen Kommunikationstechniken. Du kannst administrative und organisatorische Aufgaben in Sekretariat und Verwaltung übernehmen sowie kaufmännische Arbeitsaufträge eigenständig erledigen. Zusätzlich erwirbst du in diesem Lehrgang mit dem „Führerschein für digitale Kompetenz“ einen aussagekräftigen Nachweis über dein aktuelles Wissen in der digitalen Büroarbeit. Dir sind die grundlegenden Strukturen und Prozesse sowie Rollen und Aufgaben im Vertrieb und Verkauf bekannt. Du kannst verschiedene Verkaufsstrategien im Kundengespräch zielsicher anwenden und so bestehende Kundschaft behalten, aber auch neue Kundschaft akquirieren. Außerdem sind dir moderne Vertriebstechnologien und digitale Vertriebskanäle sowie das strategische Marketing im Vertrieb und Verkauf geläufig. Du beherrschst zudem das aktuelle Vertriebsrecht. Zusätzlich gehst du kompetent mit vertriebsrelevanten Vorgängen in SAP um und rundest dein berufliches Profil mit der SAP-Anwender-Zertifizierung ab.

Auch 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.

## ZIELGRUPPE

Dieser Lehrgang eignet sich für alle, die im Vertrieb und Verkauf beruflich Fuß fassen möchten. Der Kurs ist auch für Quereinsteiger:innen, z. B. aus technischen Berufen, geeignet.

Zudem richtet sich der Lehrgang an Fach- und Führungskräfte, Mitarbeiter:innen aus dem Qualitätsmanagement, sowie alle Mitarbeiter:innen, die für das Beschwerdemanagement in Unternehmen tätig sein möchten.

## BERUFSAUSSICHTEN

Mit diesem Lehrgang qualifizierst du dich für eine berufliche Tätigkeit im Bereich Vertrieb oder Verkauf und somit für Stellen in allen Unternehmen mit einer Vertriebsabteilung.

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

## VORAUSSETZUNGEN

Kenntnisse in den Office-Anwendungen werden vorausgesetzt.

## 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 Beschwerdegesprächs

## Deeskalationsstrategien (ca. 0,5 Tage)

### Projektarbeit (ca. 1 Tag)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

---

## BÜROORGANISATION

### Arbeitswelt Büro (Vollzeit ca. 3 Tage/Teilzeit ca. 6 Tage)

Arbeitsplatzorganisation  
Videokonferenzen  
Vorbereiten von Präsentationen  
Zeit- und Selbstmanagement  
Prioritäten setzen  
Postbearbeitung

### Terminorganisation (Vollzeit ca. 2 Tage/Teilzeit ca. 4 Tage)

Planen von Terminen und Besprechungen mit MS-Outlook  
Veranstaltungsplanung  
Dienstreisen planen

### Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

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

### Betriebswirtschaftliche Grundlagen für Büroberufe (Vollzeit ca. 5 Tage/Teilzeit ca. 10 Tage)

Grundlagen des Wirtschaftens  
Unternehmensformen, Ziele, Führung  
Aufbauorganisation in Unternehmen/Organigramme  
Führungsstile und -techniken  
Agenden/Protokolle  
Grundlagen des Rechnungswesens  
Angebots- und Auftragsmanagement

### Projektarbeit (Vollzeit ca. 5 Tage/Teilzeit ca. 10 Tage)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

### Digitales Büro (Vollzeit ca. 3,5 Tage/Teilzeit ca. 7 Tage)

Moderner Briefstil  
Kaufmännischer Schriftverkehr  
DIN 5008  
Vorbereiten von Telefongesprächen  
Vorlagengestaltung, Serienbriefe  
Dokumentenmanagement – digital und analog  
Datenschutz, Gesetze  
Digitalisierung/Digitale Transformation und Arbeitswelt 4.0  
Phishing-Mails und Spamfilter  
E-Mail, Sprachnachrichten, Messengerdienste  
Suchmaschinen nutzen und Filter anwenden  
Online-Banking, Online-Bestellungen  
File-Sharing – Dateien synchronisieren, freigeben und abrufen  
Passwörter sicherheitsgerecht anlegen und ändern (Zwei-Faktor-Authentisierung)

### Praxisbezogene Projektarbeit sowie Prüfung: Führerschein für digitale Kompetenz (Vollzeit ca. 1,5 Tage/Teilzeit ca. 3 Tage)

---

## DIGITALES VERTRIEBS- UND VERKAUFSMANAGEMENT

### Grundlagen des Vertriebs (ca. 1,5 Tage)

Vertriebsstrategien  
Vertriebsorganisation und -strukturen  
Aufbau eines Vertriebskonzeptes  
Vertriebsformen  
Vertriebssteuerung und -prozesse  
Prinzipien für Verhandlungen  
Verhandlungsphasen  
Rollen und Aufgaben im Vertrieb (Vertriebsmitarbeiter:innen und -leitung)

### Erfolgreich verkaufen (ca. 2 Tage)

Psychologie des Verkaufs  
Beschaffung und Analyse von Kundendaten  
Analyse des Kundenbedarfs  
Zielgruppen/Käufertypen  
Verkaufsgespräche und -präsentationen  
Verkaufskonzeption  
Preisverhandlungen führen  
Verkaufsabschluss  
Angebotsnachbereitung – Follow Ups

### Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

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

### Customer Contact (ca. 5 Tage)

Neukundengewinnung, Kundenakquise, Kundengewinnung und -ausbau  
Kaufmotive analysieren  
Nutzen-Argumentation  
Direkter Kundenkontakt – Customer First  
Key-Account-Management  
Beschwerdemanagement  
Bestandskundenpflege  
Lead Management  
Sales Funnel  
Customer Experience (CX)

### Digitalisierung im Vertrieb (ca. 3 Tage)

CRM und CRM-Systeme  
Vertriebstechnologien  
Digitale Vertriebskanäle  
Erfolgsfaktoren im E-Business  
Digitale Produkte, digitale Dienste, digitale Geschäftsmodelle  
Digitale Kundenschnittstellen (Customer Journey Map)  
Strategisches Marketing im Vertrieb und Verkauf (ca. 2 Tage)  
Kundenorientierung (Customer Centricity)  
Wettbewerbsorientierung (USP – Unique Selling Proposition)  
Situationsanalyse mit SWOT  
Interne und externe Analyse  
Analyse des Käuferverhaltens  
Marketingforschung und -prognose  
Marktsegmentierung und -segmentierung  
Zielformulierung, Zielgruppen  
Marktwahlstrategien, Marktteilnehmerstrategien  
Marketing Mix

### Vertriebscontrolling (ca. 2 Tage)

Ziele, Aufgaben und Instrumente des Vertriebscontrollings  
Vertriebskontrolle

### Vertriebsrecht (ca. 1,5 Tage)

Wettbewerbs- und Markenrecht  
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)  
Handelsvertreterrecht

### Projektarbeit (ca. 3 Tage)

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](http://www.alfatraining.de).