

Kursstart alle 4 Wochen

# Digitale Kommunikation 4.0 und SAP-Anwender:in Vertrieb (SD) mit Zusatzqualifikation Materialwirtschaft (MM)

Ein serviceorientiertes Auftreten trägt zur Kundenerfahrung, zur anhaltenden Kundenbindung und zu einer professionellen Außenwirkung von Firmen bei. Wichtig hierfür sind Gesprächstechniken und Beschwerdemanagement sowie Kenntnisse im Einsatz von SAP SD und Künstlicher Intelligenz (KI).



## Abschlussart

Zertifikat „Digitale Kommunikation 4.0“  
Original SAP-Anwender-Zertifikat



## Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen  
SAP-Anwenderzertifizierung UC\_SD\_S42022\_DE



## Dauer

12 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

27.05.2024  
24.06.2024  
22.07.2024

## LEHRGANGSZIEL

Du erlangst Sicherheit im Umgang mit Kundschaft und kennst die Basics von Kommunikation im digitalen Zeitalter mit traditionellen und modernen Kommunikationsmitteln wie E-Mail und Videokonferenzen. Des Weiteren bist du in der Lage, mit Beschwerden umzugehen, diese zu bearbeiten und so die Kundenzufriedenheit zu optimieren. 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.

Dieser Kurs richtet sich zudem an alle Personen, zu deren täglichem Aufgabenfeld der Kontakt mit Kundschaft gehört oder deren Aufgabenbereich sich mit externer Kommunikation befasst.

## BERUFAUSSICHTEN

Gute Kommunikationsfähigkeiten sind bei allen Berufen mit Kundenkontakt von hoher Bedeutung. So erhöhst du mit deinem neuen Wissen deine Berufsaussichten nachhaltig.

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

### DIGITALE KOMMUNIKATION 4.0

#### Kundenkommunikation im digitalen Zeitalter

#### Grundlagen der Kommunikation (ca. 1,5 Tage)

Kommunikationsebenen  
Kommunikationsmodelle  
Bedeutung und Besonderheiten der Kommunikation  
Customer Experience (CX)  
Kanäle der Kundenkommunikation  
Interaktivität und Partizipation  
Always On  
Datenintegration  
Internationalisierung  
Digitale Generation  
Unternehmenskommunikation

#### Digitalisierung im Arbeitsalltag (ca. 1 Tag)

Gesellschaft und Politik  
Industrie und Handel  
New Work  
Medienmanagement  
Digitales Lernen inkl. Lernformen  
Vernetzte Arbeitswelten/Kollaboratives Arbeiten  
Medien- und Urheberrecht  
Mensch-Technik-Interaktion  
Was ist „Agilität“?

### **Digitale Technologien (ca. 1 Tag)**

Big Data – Die „9V“, Ziele der Datensammlung  
Verwendung von Big Data, Best Practices  
Internet of Things (IoT), vernetzte Dinge  
IoE, Big Data und Cloud Computing  
Connectivity  
Künstliche Intelligenz, Algorithmen  
Nanobots – Anwendung in der Praxis  
Customer Centricity – Kundennutzen im Fokus  
Virtual Reality, Augmented Reality  
Bitcoins, Blockchain

### **Digitale Vertriebskanäle (ca. 1 Tag)**

Bedeutung und Struktur des E-Commerce  
Verträge aus dem Online-Vertrieb abwickeln  
Online-Vertriebskanal auswählen und einsetzen  
Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften

### **Datenschutz innerhalb digitaler Kommunikation (ca. 1 Tag)**

Unterschiede Datenschutz und Datensicherheit  
Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)  
Umgang mit personenbezogenen Daten  
Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs)  
Verschlüsselung von Daten

### **Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess**

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

### **E-Mails im digitalen Zeitalter (ca. 2 Tage)**

Mediumauswahl für den schriftlichen Kundenkontakt orientiert an den Kundenbedürfnissen  
Geschäftsbriefe und E-Mails  
Die kundenorientierte E-Mail  
Formulierungen  
Richtigen Schriftstil wählen  
Schnellbausteine  
Spam-Filter

### **Videokonferenzen (ca. 2 Tage)**

Was ist digitale Rhetorik?  
Vorbereitung auf Online-Meetings  
Methoden und Tools für erfolgreiche Online-Meetings  
Der Schlüssel zum Erfolg für Ihre Online-Meetings  
Vorgehensweisen und Stolperfallen im Online-Call  
Technische Rahmenbedingungen  
Videokonferenz-Softwareanbieter

### **Verhalten in Telefon- und Videokonferenzen (ca. 1,5 Tage)**

Eigenschaften der Kommunikation am Telefon  
Die Bedeutung der Körpersprache, Einfluss der Stimme, Sprachwahl sowie Mimik und Gestik  
Wahrnehmung der Atmung, Stimmlage, Artikulation und Körperhaltung sowie des persönlichen Empfindens  
Aktives Zuhören  
Souveränität und Kompetenz ausstrahlen  
Serviceorientierte Begrüßung, erfolgreiche und aktive Gesprächsführung  
Einladung, Vor- und Nachbereitung

### **Kundenorientierte Telefonate führen (ca. 1,5 Tage)**

Aufbau und Struktur eines Telefonates  
Definition und Umsetzung von Gesprächszielen  
Die erfolgreiche und aktive Gesprächsführung  
Lösungsorientierte Gesprächsführung  
Verabschiedung am Ende des Gesprächs  
Weiterleitung eines Gesprächs  
Vor- und Nachbereitung sowie Protokollierung eines Telefonates  
Maßnahmen bei Drohungen/Angriffen

### **Konfliktmanagement (ca. 0,5 Tage)**

Ursachen eines Konflikts  
Konfliktmodelle  
Kommunikationshindernisse  
Stadien der Konfliktbearbeitung  
Rollen innerhalb der Konfliktbearbeitung

### **Projektarbeit (ca. 2 Tage)**

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

### **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

---

## **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).