



**SO-76-26 Sonstige Seminare**

# Technik-Knowhow für kaufmännische Mitarbeiter\*innen

## für den Bereich Auftrags- und Serviceorganisation

**Zielsetzung**

Kaufmännische Mitarbeitende arbeiten erfolgreicher, wenn sie die Abläufe und technischen Zusammenhänge im SHK-Bereich verstehen.

Genau hier setzt unser Workshop an: Anschaulich und immer Praxis bezogen und spezifisches Basiswissen aus den Bereichen Technik, Betriebswirtschaft und Organisation vermittelt. Schritt für Schritt wird aufgezeigt wie SHK-Betriebe „ticken“.

Ein klares Trainingskonzept mit Freiraum für Fragestellungen und Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis machen diesen Workshop besonders wertvoll!

**Seminarinhalt**

Kalkulation

Vollkostensatz/ Vor- und Nachkalkulation von Aufträgen/ Einkaufskonditionen/ Preisanfragen/ Preisgestaltung/ Rabatte/ Abrechnungsformen/ Leistungsumfang/ Leistungsgrenzen

Unternehmensorganisation

Organigramm und Zuordnung von Mitarbeitern/ Aufgabenteilung und Vertretung/ Informationsfluss im Unternehmen/ Zeitplanung/ Prozessketten im Kundendienst und Projektabwicklung

Informationsmanagement

Ablagesysteme, Aktenplan/ Elektronische Kommunikationsplattformen/ Adressdaten und Kundeninformationen

Mitarbeiter

Arbeitszeit und Dokumentation/ Betriebliche Regelungen/ Mitarbeiterbesprechungen

Serviceorganisation

Serviceleistungen entwickeln und umsetzen/ Erscheinungsbild und Unternehmensknigge/ Sauberkeit und Ordnung

**Teilnehmer**

Kaufmännische Mitarbeiter, Technische Assistenten, Büro-Quereinsteiger aus anderen Berufen

**Seminarort**

SHK-Kompetenzzentrum Berlin

**Dozenten**

Sebastian Thumm, shk-aktiv<sup>2</sup>

<b>Anzahl der Unterrichtsstunden</b>	<b>8</b>
<b>Seminar - Nr. 001</b>	<b>26.03.2026</b>
<b>Seminar - Nr. 002</b>	<b>25.08.2026</b>
<b>Preis</b>	
Mitglieder	195,00 €
Nichtmitglieder	245,00 €

**Ihr Mehrwert**

Bessere Verkaufsgespräche durch technisches Verständnis. Mehr Sicherheit im Kundenkontakt und Effizienzsteigerung im Arbeitsalltag durch fundiertes Wissen zur Auftrags- und Wartungsorganisation.

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
<b>Theorie</b>						
Termin				<b>Nr. 001</b> 26.03.		
		<b>Nr. 002</b> 25.08.				
Beginn		09:00		09:00		
Ende		16:00		16:00		

**Wichtige Hinweise**

Dieses Seminar ist Teil einer Reihe, die kaufmännische Mitarbeitende gezielt für die Anforderungen der SHK-Branche stärkt.

In Kombination mit Baustein 1 Heizungstechnik und 2 Sanitärtechnik sind Sie bestens für Ihre tägliche Arbeit vorbereitet. Alle Bausteine sind separat voneinander buchbar.