

Hausaufgaben Tag 1

Heute bearbeitete Lernziele

- Die einzelnen Teilprozesse im Serviceprozess erklären
- Den Organisationswürfel interpretieren
- Den Nutzen von Organigramm und Stellenbeschreibung erklären
- Je drei Vorteile der gebundenen und der freien Stellenbildung erläutern
- Das Prinzip von Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen erklären

Heute bearbeitete Themen

- Ankommen im Kurs
- Die Servicephilosophie
- Kundenerwartungen
- Der Serviceprozess
- Auftragsannahme
- Aufbauorganisation

Hausaufgaben

- Organigramm der Firma zeichnen oder finden
- Eigene Stellenbeschreibung herstellen/kontrollieren
- Das Kommunikationssystem im eigenen Betrieb untersuchen
- Fotos vom Betrieb machen
- Allenfalls Arbeitsblätter fertigstellen

Mitbringen am nächsten Kurstag

- Organigramm der Firma
- Eigene Stellenbeschreibung herstellen/kontrollieren
- Fotos vom Betrieb
- Grundriss des Betriebes, der Werkstatt