

Entwurf möglicher Inhalte der Module im Weiterbildungsprogramm ZERTflex

Kostenrechnung in der betrieblichen Produktion

- Kostenrechnung als Komponente des betrieblichen Rechnungswesens
- Aufgaben einer entscheidungsorientierten Kostenrechnung
- Grundbegriffe in der Kostenrechnung und in Kostenrechnungssystemen
- Aufbau der Kostenrechnung
- Teilbereiche der Kostenrechnung
- Kostenartenrechnung
- Kostenstellenrechnung
- Kostenträgerrechnung
- Deckungsbeitragsrechnungssysteme
- Einführung in die Prozesskostenrechnung
- Voll- und Teilkostenrechnung

Kunden- und Lieferantenmanagement

- Kundenzufriedenheit aus Sicht der Konsumenten, Methoden zur Erfassung der Kundenzufriedenheit: Checklisten, Skalen, qualitative Techniken, Online-Methoden
- Kundenzufriedenheit aus Sicht des Anbieters: Kundenwert und Kundenbindung, Customer Lifetime Value, wertorientierte Kundensegmentierung
- kundenorientierte Prozesse, z.B. Beschwerdemanagement
- strategisches Lieferantenmanagement
- Lieferantenklassen / Produktportfolio
- Lieferantenbewertung
- Kommunikations- und Konfliktmanagement bei fach-, team- und unternehmensübergreifenden Projekten