

Zulassungsprüfung Handelsakademie – Lehrplan 2014

Fach: Businessstraining, Projekt- und Qualitätsmanagement, Übungsfirma und Case Studies II-III

Prüferin: Mag. Daniela Nagel, MSc (WU)

E-Mail: d.nagel@vbs.ac.at

Prüfungsablauf und allgemeine Informationen:

- mündliche Vorprüfung im Ausmaß von ca. 10 Minuten über den Stoff des 2. und 3. Jahrgangs

Bitte zur Prüfung unbedingt einen Taschenrechner mitnehmen!

Empfohlene Literatur:

Zur Vorbereitung des 2. und 3. Jahrgangs können Sie folgende Literatur verwenden:

- Mitterlehner-Roth, Leitner, Stanek, Starzer: Businessstraining, Projektmanagement, Übungsfirma und Case Studies II HAK, Trauner Verlag
- Mitterlehner-Roth, Leitner, Starzer: Businessstraining, Projektmanagement, Übungsfirma und Case Studies III/IV HAK, Trauner Verlag
- Schneider, Grbenic: Businessstraining HAK II und Businessstraining HAK III, beide vom Manz Verlag, verwenden.

Stoff nach Jahrgang:

2. Jahrgang

- Techniken der Kommunikation und Präsentation:
 - o Arten der Kommunikation, Gruppenprozesse, Teamentwicklung, Feedback; Präsentation und Medieneinsatz. Vorbereitung, Führung und Nachbereitung von Gesprächen im betrieblichen Alltag.
- Betriebliche Kommunikation:
 - o Gesprächsführung mit Vor- und Nachbereitung, Argumentationstechniken, Verkaufstechniken und Verhandlungstechniken, einfache Verkaufsgespräche, kundenorientiertes Telefonieren, Führen von Gesprächsnotizen, Call-Center, Präsentationstechniken.
- Selbstorganisation und Organisation des Arbeitsumfeldes:
 - o Ziele setzen, Zeitmanagement, Arbeitstechniken und Hilfsmittel im Büroalltag
 - o Ergonomie und Büroplanung, Dokumenten- und Dateimanagement, Ablagesysteme
- Unternehmensgründung:
 - o Businessplan entwickeln

3. Jahrgang

- Betriebliche Kommunikation:
 - o Verkaufstechniken in anspruchsvollen Kundensituationen und Verhandlungstaktik, Verkauf von Dienstleistungen, Umgang mit Kundenkonflikten (auch am Telefon mit Aufzeichnungen). Konfliktmanagement, Organisation und Leitung von Besprechungen, Moderationstechniken. Präsentation mit Multimediaeinsatz, Kreativitätstechniken.
- Grundlagen des Projekt- und Qualitätsmanagements
- Bewerbung