

Zusatzqualifikation Consulting Assistant (IHK)

Rahmenlehrplan

Überblick

1. Geschichte und Felder der Beratung	25 Stunden
2. Rechtsgrundlagen der Beratung	25 Stunden
3. Betriebs- und volkswirtschaftliches Grundwissen	25 Stunden
4. Instrumente und Techniken in der Beratung	44 Stunden
5. Projektmanagement	40 Stunden
6. Marketing und Vertrieb	35 Stunden
7. Beratungsrelevante IT und Kommunikationstechnik	30 Stunden
8. Business English	16 Stunden
 Gesamt	 240 Stunden

1. Geschichte und Felder der Beratung (25 Stunden)

1.1 Historie der Beratung (mind. 2 Unterrichtsstunden)

Lernfeld	Inhalt
Entstehung der Unternehmensberatung und Entwicklung der Beratungsbranche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verknüpfung des wirtschaftlichen Umfelds mit der Entstehung der Nachfrage nach Beratung ▪ Aufgaben von Beratern in den verschiedenen Phasen der Entwicklungsgeschichte ▪ Verdeutlichung der Inhalte und Ideen der 3-Wellen-Theorie

1.2 Beratungsfelder (mind. 8 Unterrichtsstunden)

Struktur des Beratungsmarktes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Überblick über Beratungsangebote/-bereiche ▪ Überblick über Einsatzbereiche von Beratern bei Klienten. Wofür werden Berater eingesetzt: Funktionen, Branchen, Segmente ▪ Klientenseitige Zielsetzungen durch den Einsatz von Beratern ▪ Bedeutung der einzelnen Segmente (Mengengerüst Umsatz: BDU, Lünendonk)
Beratungstypen und -modelle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einsatzmöglichkeiten von Beratern: Rollenverständnis der Berater ▪ Strategieberatung ▪ Systemische Beratung ▪ Fachberatung ▪ Prozessbegleitung ▪ Organisatorische Merkmale (Staffing, Organisation)

1.3 Organisationsformen und Geschäftsmodelle (mind. 8 Unterrichtsstunden)

Beratungsfirmen Merkmale und Typen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klassische Struktur (Partnerschaftsmodell) ▪ Managed Professional Business-Struktur ▪ Merkmale von Strukturtypen in Beratungen: Leverage - Ratio, Pyramide, Multiplikator-Effekte, Matrix-Organisation, Zusammenspiel von Projektart und Organisationsstruktur
Geschäftsmodelle von Beratungsfirmen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedeutung von Kostenarten für Beratungsunternehmen ▪ Kosten/Nutzen (monetär/nicht monetär) auf Klientenseite ▪ Umsatz-/Gewinnmodelle

1.4 Ethik und Berufsgrundsätze (2 Unterrichtsstunden)

Wirtschaftsethische Grundlagen und Berufsgrundsätze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einführung und Abgrenzung begrifflicher Grundlagen: Moral, Ethik, Ethos ▪ Modelle ethischer Entscheidungsfindung ▪ Berufsgrundsätze als Leitlinie ethischen Handelns im Beratungsalltag
---	---

2. Rechtsgrundlagen der Beratung (25 Stunden)

2.1 Allgemeine Grundlagen und Rechtsquellen (mind. 8 Unterrichtsstunden)

Lernfeld	Inhalt
Rechtsgrundlagen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechtsordnung ▪ Rechtsquellen ▪ Rechtsprechung
Rechtsgeschäfte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arten und Zustandekommen von Rechtsgeschäften
Vertragstypen des BGB	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kaufvertrag ▪ Dienstleistungsvertrag ▪ Werkleistungsvertrag ▪ Gesellschaftsvertrag ▪ Geschäftsbesorgungsvertrag ▪ Sonstige Verträge im Überblick
Grundlagen des Handelsrechts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kaufmannseigenschaft ▪ Register ▪ Vollmachten
Haftungsrechtliche Grundlagen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vertragliche Pflichtverletzungen, haftungsrechtliche Verantwortung und Konsequenzen ▪ Typische Formulierungen

2.2 Gestaltung von Beratungsverträgen (mind. 8 Unterrichtsstunden)

Beratungsvertrag	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fokussierung / Abgrenzung von Werkvertrag und Dienstvertrag im Kontext von Unternehmensberatungen
Bestandteile von Beratungsverträgen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vertraulichkeitserklärungen ▪ Zielformulierung ▪ Konkurrenzverbot / Exklusivität ▪ Sonstige Vertragsbestandteile
Vertragspraxis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anreiz-Systeme ▪ Vergütung ▪ Abrechnungsformen ▪ Tagessätze ▪ Reisekosten ▪ Zielorientierung

2.3 Rechtliche Sonderthemen (mind. 4 Unterrichtsstunden)

Recht für Werbung und Öffentlichkeitsarbeit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konkrete Rechtsgrundlagen/-quellen ▪ Kommunikationsstrategien- Möglichkeiten und Grenzen des Handels - Rechtliche Rahmenbedingungen
Konfliktfälle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entstehung / Vorbeugung ▪ Argumentation ▪ Dokumentation & Prozessführung

3. Betriebs- und volkswirtschaftliches Grundwissen (25 Stunden)

3.1 Mikro- und Makroökonomische Grundlagen (mind. 8 Unterrichtsstunden)

Lernfeld	Inhalt
Mikroökonomie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Markt: Angebots- und Nachfragekurve, Pareto - Effizienz ▪ Kostenkurven: Lang-/kurzfristige Kosten, fixe und variable Kosten, verlorene Kosten ▪ Monopol und Oligopol ▪ Produktion: Robinson-Crusoe-Wirtschaft ▪ Externe Effekte: Raucher /Nichtraucher ▪ Öffentliche Güter: Trittbrettfahrerverhalten ▪ Asymmetrische Informationen (Zitronenmarkt)
Makroökonomie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Volkswirtschaft als Kreislauf – Volkswirtschaftliche Gesamtrechnungen ▪ Internationaler Handel – Außenwirtschaft, Zahlungsbilanz, Wechselkurse und Währungssystem

3.2 Grundzüge der Betriebswirtschaft (mind. 12 Unterrichtsstunden)

Mission, Strategie, Unternehmenspolitik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unternehmensziele ▪ „Sinnstiftung in Unternehmen“ ▪ Unternehmensstrategien ▪ strategische Allianzen ▪ Verknüpfung von Strategie und Organisation
Funktionsbereiche des Unternehmens/Idee der Wertschöpfungskette / Aufbauorganisation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschaffung ▪ Produktion ▪ Marketing/Vertrieb ▪ Investition/Finanzierung ▪ Rechnungswesen/Steuern ▪ Personal als übergreifendes Thema
Managementprozesse, Ablauforganisation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planung ▪ Organisation ▪ Führung ▪ Kontrolle ▪ Wandel / Change

4. Instrumente und Techniken in der Beratung (44 Stunden)

4.1 Analysetechniken (mind. 8 Unterrichtsstunden)

Lernfeld	Inhalt
Strategieentwicklung, Unternehmensplanung	<ul style="list-style-type: none">▪ Grundlagen Strategie▪ Benchmarking▪ Prozessanalyse▪ Portfolioanalyse▪ Wettbewerbsanalysen▪ SWOT Analyse▪ Szenario - Planung
Produkt- und Investitionsentscheidungen	<ul style="list-style-type: none">▪ Instrumentenüberblick▪ Finanzanalyse, Rentabilitätskennzahlen,▪ Gemeinkostenanalyse▪ Life - Cycle - Analyse
Methodenprobleme	<ul style="list-style-type: none">▪ Problematik nicht-monetärer Einflussgrößen▪ Manipulierbarkeit von Ergebnissen

4.2 Präsentationstechniken (mind. 16 Unterrichtsstunden)

Körper und Sprache	<ul style="list-style-type: none">▪ Blickkontakt▪ Stimme▪ Mimik▪ Gestik▪ Stand
Präsentationsstruktur	<ul style="list-style-type: none">▪ Grundlagen Powerpoint-Aufbau▪ Informative Präsentation▪ Überzeugende Präsentation▪ Schaubilddesign
Medieneinsatz	<ul style="list-style-type: none">▪ Metaplan▪ Beamer▪ Flipchart▪ Overheadprojektor
Gesprächsführung	<ul style="list-style-type: none">▪ Gesprächsziele▪ Einwandbehandlung▪ Visuelle Einflüsse▪ Körpersprache

4.3 Recherchetechniken (mind. 12 Unterrichtsstunden)

Primär-Untersuchung	<ul style="list-style-type: none">▪ Erstellung von Fragebögen▪ Befragungen (persönlich, telefonisch, Online)▪ Fokusgruppen▪ Tiefeninterviews
Sekundär-Techniken	<ul style="list-style-type: none">▪ Informationsquellen (Internet als bedeutendes Informationsmedium, Suchmaschinen, Rechercheergebnisse)▪ Instrumente der Datenauswertung▪ Info-Synthese und Aufbereitung

4.4 Qualitätssicherung (mind. 2 Unterrichtsstunden)

Qualitätsmanagement	<ul style="list-style-type: none">▪ Qualitätsmängel▪ Qualitätssicherungssysteme (allgemein: Six Sigma, Kaizen, ISO 9000, EFQM)▪ Qualität in der Unternehmensberatung
---------------------	--

5. Projektmanagement (40 Stunden)

Es ist sinnvoll den Themenbereich „Projektmanagement“ im Rahmen einer Projektwoche durchzuführen: Die Teilnehmer sind über den Zeitraum von einer Woche anwesend und erhalten jeweils eine theoretische Heranführung an Konzepte des Projektmanagements, die dann anhand einer Fallstudie eingeübt werden.

5.1 Aufgaben-, Zeit- und Ressourcenmanagement (mind. 12 Unterrichtsstunden)

Lernfeld	Inhalt
Leistungs- und Lieferumfang	<ul style="list-style-type: none">▪ Aufgabenerfassung▪ Lieferumfang▪ Leistungsabgrenzung
Ressourcenplanung	<ul style="list-style-type: none">▪ Arbeitspakete▪ Sachmittel▪ Personalplanung▪ Aufwand- und Kostenschätzung▪ Projektplanerstellung
Organisation der Mobilität	<ul style="list-style-type: none">▪ Reiseplanerstellung▪ Reisemittelwahl▪ Übernachtungsmöglichkeiten buchen und abrechnen

5.2 Planung und Durchführung von Veranstaltungen (mind. 8 Unterrichtsstunden)

Meeting und Veranstaltungsplanung	<ul style="list-style-type: none">▪ Zielfestlegung▪ Agenda Entwicklung▪ Teilnehmerkreisfestlegung
Veranstaltungen durchführen	<ul style="list-style-type: none">▪ Gruppenmoderation▪ Präsentation▪ Kommunikation▪ Protokollführung▪ Ergebnisprotokolle

5.3 Führen eines Informations- und Berichtswesens (mind. 4 Unterrichtsstunden)

Grundlagen des Informationswesens	<ul style="list-style-type: none">▪ Standards▪ Arbeitsmittel▪ Verfahren▪ Zielgruppen
Aussagen des Berichtswesens	<ul style="list-style-type: none">▪ Aufbau▪ Projektkennzahlen▪ Trendanalysen▪ Earned-Value-Analysen

5.4 Projektcontrolling (mind. 4 Unterrichtsstunden)

Planungsumsetzung	<ul style="list-style-type: none">▪ Arbeitsaufträge▪ Planungsfortschreibung▪ Änderungsanforderungen
Controlling	<ul style="list-style-type: none">▪ Leistungsüberwachung▪ Qualität vs. Aufwand▪ Zeit und Budget

5.5 Projektabschluss (mind. 4 Unterrichtsstunden)

Projektergebnisse	<ul style="list-style-type: none">▪ Abnahmeorganisation u. -dokumentation▪ Abschlußberichte, Abschlusspräsentation▪ Kundenzufriedenheitsmessung
-------------------	---

6. Marketing und Vertrieb (35 Stunden)

6.1 Marketinggrundlagen (mind. 8 Unterrichtsstunden)

Lernfeld	Inhalt
Marktsegmentierung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zielfestlegung ▪ Zielgruppen ▪ Erhebungsquellen ▪ Recherche ▪ Darstellungsmethoden ▪ Ziele und Zielgruppen ▪ Matrixerstellung ▪ Folgeakquisition
Marktbeobachtung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marktdaten ▪ Wettbewerb ▪ Kaufverhalten ▪ Marktanforderungen ▪ Feasibility Studien

6.2 Kundengewinnung (12 Unterrichtsstunden)

Kontaktanbahnung, -pflege	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CRM Systematik ▪ Telefonakquisition ▪ Mailings ▪ Messen ▪ Veröffentlichungen, Studien
Verkaufsvorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zielformulierung ▪ Klärung der Erwartungshaltung ▪ Kundennutzen / -bedarf ▪ Gesprächsleitfaden ▪ Argumentationshilfen
Verkaufs- und Beratungsgespräche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Psychische und emotionale Prozesse beim Kunden und beim Verkäufer ▪ Gesprächseröffnung, Interesse wecken ▪ Visuelle Einflüsse und Sympathie ▪ Aktive Gesprächsführung, Einwände, Widerstand und Blockaden ▪ Abschlusstechniken

6.3 Kliententypen, -verhalten und -motive (4 Unterrichtsstunden)

Privatwirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> ▪ „Powermap“ ▪ Entscheidungsmodelle ▪ C-Level ▪ Einkaufsverhalten
Öffentlicher Sektor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hierarchieebenen und Zielsetzungen der Gesprächspartner ▪ Besonderheiten öffentlicher Verwaltung ▪ Ausschreibungen ▪ Budgets und Finanzierung

6.4 Angebotserstellung im Beratungsgeschäft (4 Unterrichtsstunden)

Kundenbedürfnisse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Account Management ▪ Kontakte and „Leads“ ▪ Geschäfts- und Produktentwicklung
Beratungsangebot	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inhaltliche Erfassung ▪ Angebote erstellen ▪ Abgleich mit internen Ressourcen ▪ Präsentation und Beauty Contests

7. Beratungsrelevante IT und Kommunikationstechnik (30 Stunden)

Lernfeld	Inhalt
Office - Standardsoftware	<ul style="list-style-type: none">▪ Terminkoordination▪ Tabellenkalkulation▪ PDF Dateien▪ Installation▪ Textverarbeitungsprogramme▪ Datensicherung
Anwender - Software	<ul style="list-style-type: none">▪ Ausgewählte Produkte (SAP, Mindmanager, etc.)▪ Telekommunikationsprodukte▪ Einsatzfelder▪ Ist- und Sollanalyse, Beschaffung
Internet und Kommunikation	<ul style="list-style-type: none">▪ Datenschutz▪ Urheberrechte▪ Aufbau von Internet-Seiten▪ Kommunikationsmedium Internet (E-Mail, Foren, Portale)

8. Business English (16 Stunden)

Lernfeld	Inhalt
Geschäftsendlich	<ul style="list-style-type: none">▪ Standardsätze und Schriftverkehr▪ Fachbegriffe (Glossar erstellen)▪ Einfache Konversationsfähigkeit▪ Telefonischer Erstkontakt und erfolgreiche Weiterleitung