



customer
EXPERT

Die neue WissensApp

customer EXPERT

Die neue fachspezifische WissensApp



Liebe Unternehmerin, lieber Unternehmer,

die Krise hat uns aufgezeigt, wie schnell die herkömmlichen Unterrichtsmethoden an ihre Grenzen gestoßen sind. Ohne Vorbereitungszeit musste sich das gesamte Schul- oder Hochschulwesen auf digitales Lernen umstellen.

Als fachliche Branchenvertretung haben wir auch für diese neuen Herausforderungen die passende Antwort gefunden und entwickelt: **Die App-basierende fachspezifische Ausbildung customerEXPERT.**

Dadurch modernisieren wir das duale Ausbildungssystem hin zur dualen Berufsbildung in Form einer digitalen Lernwelt. Mit der Qualifikation **customerEXPERT** passen wir uns der digitalen Lernwelt an: Flexibel, jederzeit und überall, für Lehrlinge, Mitarbeiter, Quereinsteiger und Umsteiger.

Der **customerEXPERT** vermittelt umfangreiches Wissen in den Bereichen des Baustoff-, Eisenwaren-, Haushaltswaren- und Holzhandels sowie in Wirtschaftskunde und kaufmännischem Rechnungswesen. Die Inhalte und Multiple-Choice Fragen wurden von Lehrern didaktisch erarbeitet und von Fachexperten begleitet. Nach erfolgreich bestandener Prüfung über die Fachbereiche erlangt der Absolvent ein **STAR-Zertifikat**.

Unser Ziel ist es, Ihren Mitarbeitern bestmöglich fundiertes warenkundliches Wissen zu vermitteln, wovon Ihr Unternehmen nur profitieren kann.

Die Anmeldung erfolgt über die Website
www.customerexpert.at.

Ihr
Landesgremium des
Baustoff-, Eisen- und Holzhandels

Othmar Lutz
Landesgremialobmann

Mag. Matthias Marth
Geschäftsführer

Anmerkung: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet.



Landesgremialobmann
Othmar Lutz



Geschäftsführer
Mag. Matthias Marth



Modul
building

BAUSTOFFE



Modul
home

HAUSHALTS
WAREN



Modul
iron

EISENWAREN



Modul
wood

HOLZWAREN



Digitales Lernen, innovative Wissensvermittlung am Puls der Zeit, flexibel, jederzeit und überall.

- Moderne, intuitive Lernplattform
- Fachspezifisches Wissen in den Bereichen:
 - Baustoffe
 - Haushaltswaren
 - Eisenwaren
 - Holzwaren
 - Verkauf und Rechnungswesen
- Individuelles Lernen
- Gutes Nachschlagewerk durch Suchfunktion und QR-Codes
- Durch Fachexperten geprüfte, didaktisch aufbereitete Inhalte

sales

sales

sales

sales

Ident bei allen Modulen und kommt nur 1 Mal zur Prüfung

building
STAR

Prüfung der Module:

- Baustoffe
- sales

home
STAR

Prüfung der Module:

- Haushaltswaren
- sales

iron
STAR

Prüfung der Module:

- Eisenwaren
- sales

wood
STAR

Prüfung der Module:

- Holzwaren
- sales

customer**EXPERT**
wird verliehen bei
positivem Abschluss
von 3 der 4 „STARS“

customer
EXPERT



Ausbildungsangebot **buildingSTAR**

Mit 441 Lernkärtchen erwirbt Ihr Mitarbeiter im Baustoffhandel ein umfangreiches warenkundliches Wissen und bekommt viele allgemeine Informationen über das Bauen. Das beginnt beim Lesen von Bauplänen, der Bauvorbereitung und des Arbeitsschutzes über Themen der Bauphysik bis hin zu allen Waren des Baustoffhandels und der Baumärkte. Die Sicherung des Wissens wird mit 508 Fragestellungen erreicht. Ziel des **buildingSTARs** ist die eigenständige Aus- und Weiterbildung des Baustoffhandels zu kompetenten Bauprodukte-Fachberatern.

BAUSTOFFE



Prüfung der Module:

- Baustoffe
- sales

441 Lernkärtchen in 18 Kursen mit 508 Fragen

- Bauvorbereitung
- Sicherheit
- Bauphysikalische Grundlagen, Grundbaustoffe
- Bauprodukte und Bauweisen
- Dämmstoffe
- Dach
- Elektroinstallation
- Sanitär und Heizung
- Werkzeug und Kleinteile
- Farben
- Garten und Landwirtschaft

Gewichtung der Prüfung

- 75 % Baustoffe
- 25 % sales
- Zertifikat: **buildingSTAR**

Modul sales

- Kaufmännisches Rechnen
- Rechnungswesen und Buchführung
- Wirtschaftskunde
- Betriebsorganisation und Verwaltung
- Verkaufskunde
- Logistik
- Lagerwirtschaft



Ausbildungsangebot **homeSTAR**

Mit 218 Lernkärtchen und mit 375 Fragestellungen erwirbt Ihr Mitarbeiter umfangreiches warenkundliches Wissen in den Bereichen Glaswaren, Küchengeschirr, Kochtöpfe und Pfannen, Feinkeramik, Essbestecke, Haushaltsmesser und Scheren, Küchenhelfer und einigen weiteren Themen. Ziel des **homeSTARs** ist die eigenständige Aus- und Weiterbildung zu kompetenten Haushaltswaren-Fachberatern.

HAUSHALTS
WAREN



sales

home
STAR

Prüfung der Module:

- Haushaltswaren
- sales

218 Lernkärtchen in 14 Kursen mit 375 Fragen

- Glaswaren
- Küchengeschirr
- Schnellkochtöpfe, Bräter, Bratpfannen und Wok
- Feinkeramik
- Essbestecke und Tafelhilfsgeräte
- Haushaltsmesser
- Scheren
- Küchenhelfer und Taschenmesser
- Leitern, Bügeln
- Entsaften, Einkochen und Dörren
- Waagen und Messgefäße
- Küchenmaschinen
- Servicezusammenstellung
- Der gedeckte Tisch

Gewichtung der Prüfung

- 75 % Haushaltswaren
- 25 % sales
- Zertifikat: **homeSTAR**

Modul sales

- Kaufmännisches Rechnen
- Rechnungswesen und Buchführung
- Wirtschaftskunde
- Betriebsorganisation und Verwaltung
- Verkaufskunde
- Logistik
- Lagerwirtschaft





Ausbildungsangebot **ironSTAR**

Mit 564 Lernkärtchen erwirbt Ihr Mitarbeiter ein umfangreiches warenkundliches Wissen, das vor allem in der Vielfalt des Sortiments im Eisenwarenhandel und durch detaillierte Ausführungen besteht. Die Sicherung des Wissens wird mit 709 Fragestellungen erreicht. Ziel des **ironSTARs** ist die eigenständige Aus- und Weiterbildung zu kompetenten Eisenwaren-Fachberatern.

EISENWAREN



sales



Prüfung der Module:

- Eisenwaren
- sales

564 Lernkärtchen in 18 Kursen mit 709 Fragen

- Allgemeine Themen
- Haus- und Küchengeräte
- Beschläge
- Kleineisenwaren
- Landwirtschaftliche Geräte
- Sanitärartikel
- Handwerkzeuge
- Elektrowerkzeuge und Kleinmaschinen
- Werkzeuge für verschiedene Berufe

Gewichtung der Prüfung

- 75 % Eisenwaren
- 25 % sales
- Zertifikat: **ironSTAR**

Modul sales

- Kaufmännisches Rechnen
- Rechnungswesen und Buchführung
- Wirtschaftskunde
- Betriebsorganisation und Verwaltung
- Verkaufskunde
- Logistik
- Lagerwirtschaft



Ausbildungsangebot **woodSTAR**

Mit 207 Lernkärtchen erwirbt Ihr Mitarbeiter ein umfangreiches warenkundliches Wissen rund um das Thema Holz. Ein idealer Ausbildungsvertiefer mit Inhalten aus den Themenfeldern: Wald, Ökologie, Holzchemie, Holzbiologie, Vermessung, Sortierung und Sortimente, Holzschutz, Holz Trocknung, Massiv-, Furnier-, Span-, Faser-, Leichtbau- und Verbundwerkstoffe, Fußböden, Beschichtungen und Holz als Energieträger. Ziel des **woodSTARs** ist die eigenständige Aus- und Weiterbildung zu kompetenten Holzwaren-Fachberatern.

HOLZWAREN



sales



Prüfung der Module:

- Holzwaren
- sales

207 Lernkärtchen in 19 Kursen mit 378 Fragen

- Wald in Österreich
- Holz und Ökologie
- Holzchemie, Holzbiologie, Holzschutz
- Sortierrelevante Merkmale des Holzes
- Eigenschaften des Holzes
- Sortimente und Vermessung
- Holz Trocknung
- Massivholzwerkstoffe
- Furniere und Furnierwerkstoffe
- Span- und Faserwerkstoffe
- Leichtbaustoffe
- Fußböden aus Holz und Holzwerkstoffen
- Beschichten von Holz und Holzwerkstoffen
- Holz als Energieträger

Gewichtung der Prüfung

- 75 % Holzwaren
- 25 % sales
- Zertifikat: **woodSTAR**

Modul sales

- Kaufmännisches Rechnen
- Rechnungswesen und Buchführung
- Wirtschaftskunde
- Betriebsorganisation und Verwaltung
- Verkaufskunde
- Logistik
- Lagerwirtschaft





Ausbildungsangebot **sales**

Mit 199 Lernkärtchen und 301 Fragestellungen werden Themen, wie Kaufmännisches Rechnen, Rechnungswesen, Buchführung, Wirtschaftskunde, Betriebsorganisation und Verwaltung vertiefend erlernt. Weitere Schwerpunkte bilden das Verkaufen im branchentypischen Einzelhandel, vom Verkaufsgespräch über Marketing und Warenpräsentation sowie die Logistik und Lagerwirtschaft im Großhandel. Ziel des Moduls **sales** ist die eigenständige Aus- und Weiterbildung zu kompetenten Fachkräften im Einzel- und Großhandel.

SALES



Prüfung des Moduls:

- sales

199 Lernkärtchen in 7 Kursen mit 301 Fragen

- Kaufmännisches Rechnen
- Rechnungswesen und Buchführung
- Wirtschaftskunde
- Betriebsorganisation und Verwaltung
- Verkaufskunde
- Logistik
- Lagerwirtschaft

Der **sales** ist Teil des erlangten Zertifikats

- **buildingSTAR**
- **homeSTAR**
- **ironSTAR** bzw.
- **woodSTAR**



Unsere Imagefilme

Überzeugen Sie sich im Unternehmerfilm vom Mehrwert dieser Ausbildung. Der Lehrlingsfilm kommt u. a. auch im Rahmen von Berufsorientierungsmessen zum Einsatz, um zusätzliche Lehrlinge und Quereinsteiger für unsere Ausbildung zu gewinnen.



customer 
EXPERT

Die Ausbildung bietet

- ▶ **Mehr** Fachwissen
- ▶ **Mehr** Planungskompetenz
- ▶ **Mehr** Lösungen
- ▶ **Mehr** Vertrauen
- ▶ **Mehr** Kompetenz für Ihre Mitarbeiter
- ▶ **Mehr** Service und Qualität für Ihre Kunden

Voraussetzungen, Kosten, Dauer und Anmeldung

An wen richtet sich diese Ausbildung?

Das Weiterbildungsangebot des Baustoff-, Eisen- und Holzhandels richtet sich an: **Lehrlinge, Mitarbeiter, Quereinsteiger** und **Umsteiger**

Welche Voraussetzungen gibt es?

– Voraussetzung für die Teilnahme ist die Anmeldung durch ein Unternehmen.

Wie lange dauert die Ausbildung?

- Maximal 3 Jahre, das Tempo legen die Unternehmer bzw. Teilnehmer selbst fest.
- Gelernt wird anhand von Lernkärtchen und Multiple-Choice Fragen in der App.
- Am Ende der Lernphase wird eine Prüfung zum **STAR** absolviert.

Wie erfolgt die Prüfung bzw. wie ist sie aufgebaut?

- Nach erfolgter Lernphase und Durchsicht aller Lernkärtchen wechselt der Teilnehmer ins Prüfungsmodul.
- **Prüfungsdauer:**
 - 90 Minuten für jeden fachspezifischen **STAR** und 30 Minuten für den kaufmännischen Teil (**sales**).
- **Prüfungsaufbau:**
 - 120 Fragen für jeden fachspezifischen **STAR** und 40 Fragen für den kaufmännischen Teil (**sales**).
- Mit der Absolvierung von 3 **STARs** wird man zum **customerEXPERT**.

Wie erhält man das Zertifikat?

- Nach bestandener Prüfung erhält man eine Teilnahmebestätigung zum Download.
- Die Verleihung des Zertifikats erfolgt im feierlichen Rahmen.

Wie erfolgt die Anmeldung?

- Die Anmeldung des Teilnehmers erfolgt vom jeweiligen Unternehmen direkt unter www.customerexpert.at.
- Unmittelbar nach Freischaltung durch das Team des **customerEXPERTs** ist ein Lernen in der App möglich.

Wie hoch sind die Teilnahmegebühren?

- **€ 50,- pro STAR** und Teilnehmer für Mitglieder des Baustoff-, Eisen- und Holzhandels (beinhaltet Bundes- und Landesförderung).
- **€ 200,- pro STAR und Teilnehmer für alle anderen Unternehmer.**

Haben Sie noch Fragen?

Dann kontaktieren Sie das Team des **customerEXPERTs** in Ihrem Landesgremium des Baustoff-, Eisen- und Holzhandels.

Wirtschaftskammer Burgenland:

Robert-Graf-Platz 1
7000 Eisenstadt
T: +43 5 90 907 3330

Wirtschaftskammer Kärnten:

Europaplatz 1
9021 Klagenfurt am Wörthersee
T: +43 5 90 904 335

Wirtschaftskammer Niederösterreich:

Wirtschaftskammer-Platz 1
3100 St. Pölten
T: +43 2742 851 19310

Wirtschaftskammer Oberösterreich:

Hessenplatz 3
4020 Linz
T: +43 5 90 909 4111

Wirtschaftskammer Salzburg:

Julius-Raab-Platz 1
5027 Salzburg
T: +43 662 88 88 259

Wirtschaftskammer Steiermark:

Körblergasse 111 – 113
8010 Graz
T: +43 316 601 571

Wirtschaftskammer Tirol:

Wilhelm-Greil-Straße 7
6020 Innsbruck
T: +43 5 90 905 1277

Wirtschaftskammer Vorarlberg:

Wichnergasse 9
6800 Feldkirch
T: +43 5522 305 341

Wirtschaftskammer Wien:

Straße der Wiener Wirtschaft 1
1020 Wien
T: +43 1 514 50 3277

Wirtschaftskammer Österreich:

Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien
T: +43 5 90 900-3233

Jetzt die APP „**customerexpert**“ downloaden:



Teilnehmer anmelden unter:

www.customerexpert.at



BG Baustoff-, Eisen- und Holzhandel

Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien

T +43 (0)5 90 900-3233

F +43 (0)5 90 900-287

customerexpert@wko.at

www.customerexpert.at