

Kursstart alle 4 Wochen

Büromanager:in mit MS Office und Beschwerdemanagement

Der Lehrgang vermittelt Wissen in der Organisation des Sekretariats und des Backoffice, in der Terminkoordination sowie Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre. Du lernst den Umgang mit den MS Office Programmen, die Konzeption von Beschwerdemanagementsystemen und du erfährst, wie Künstliche Intelligenz im Beruf eingesetzt wird.



Abschlussart

Zertifikat „Beschwerdemanagement“
Zertifikat „Büromanager:in mit MS Office“



Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen
Modulprüfungen Microsoft Office Führerschein
Führerschein für digitale Kompetenz
Certified Business Administrator



Dauer

17 Wochen



Unterrichtszeiten

Montag bis Freitag von 8:30 bis 15:35 Uhr
(in Wochen mit Feiertagen von 8:30 bis 17:10 Uhr)



Nächste Kursstarts

07.10.2024
02.12.2024
07.01.2025

LEHRGANGSZIEL

Nach Abschluss des Lehrgangs verfügst du über grundlegende Kompetenzen in den MS Office Programmen. Zudem kennst du dich in der Bürosachbearbeitung aus, hast fundierte branchenübergreifende Kenntnisse im professionellen Workflow eines Büros und beherrschst die modernen Kommunikationstechniken. Du kannst administrative und organisatorische Aufgaben in Sekretariat und Verwaltung übernehmen sowie kaufmännische Arbeitsaufträge eigenständig erledigen. Mit dem „Führerschein für digitale Kompetenz“ erwirbst du zusätzlich einen aussagekräftigen Nachweis über dein aktuelles Wissen in der digitalen Büroarbeit. Auch machst du dich im Kurs mit der kaufmännischen und betriebswirtschaftlichen Denkweise vertraut und erwirbst oder vertiefst deine Kenntnisse im Rechnungswesen.

Auch bist du in der Lage, Beschwerden zu bearbeiten und so die Zufriedenheit der Kundschaft zu optimieren und diese besser an dein Unternehmen zu binden. Du kannst Beschwerdemanagementsysteme konzipieren und weißt, dass hierbei der Fokus auf der Steigerung der Kundenorientierung liegt.

ZIELGRUPPE

Der Lehrgang richtet sich an Personen, die sich betriebswirtschaftliches Basiswissen und Kenntnisse in administrativen und organisatorischen Büroabläufen aneignen oder ihre Kenntnisse auffrischen möchten.

BERUFSAUSSICHTEN

Deine neu erworbenen Kenntnisse eröffnen dir vielzählige neue Möglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt: bürotypische kaufmännische, verwaltende und organisatorische Tätigkeiten in Sekretariaten und Verwaltungen sind in Unternehmen nahezu aller Wirtschaftsbereiche gefragt.

Zudem kannst du dein neu erworbenes Wissen im direkten Kundenkontakt und Kundenservice anwenden. Das Beschwerdemanagement findet seinen Einsatz in Unternehmen aller Größen und Branchen.

LEHRGANGSINHALTE

BESCHWERDEMANAGEMENT

Einführung in das Beschwerdemanagement (ca. 1 Tag)

Beschwerden als Chancen für das Unternehmen
Ursachen und Arten von Beschwerden
Verstehen des Kundenverhaltens
Beschwerdemanagementsysteme

Psychologie der Beschwerde (ca. 1 Tag)

Eisbergtheorie
Beziehungsebenen
Bedürfnis-Pyramide nach Maslow

Reaktion auf Beschwerden (ca. 0,5 Tage)

Deuten von Beschwerden und Wünschen
Ton- und Stimmlage
Schlüsselfaktoren

Bearbeitung von Beschwerden (ca. 1 Tag)

Grundregeln von Reklamationen
Schriftliche Reklamationen bearbeiten
Ablauf eines Beschwerdegespräches

Deeskalationsstrategien (ca. 0,5 Tage)

Projektarbeit (ca. 1 Tag)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte
Präsentation der Projektergebnisse

COMPUTER-GRUNDLAGEN

Computer-Grundlagen (Vollzeit 5 Tage/Teilzeit 10 Tage)

Der Computer und seine Bestandteile
Erste Schritte im Browser
Betriebssysteme und Software
Mit Windows 10 starten
Windows-10-Apps nutzen
Mit Desktop-Apps und Fenstern arbeiten
Den Explorer kennenlernen
Dateien und Ordner verwalten
Dateien und Ordner suchen
Systemeinstellungen vornehmen
Nützliche Apps
Mit Windows 10 drucken
Netzwerke
Zugang zu öffentlichen Netzen
Passwortschutz und Datensicherheitsmanagement
Schutz vor Viren und Malware
Ergonomische und Umweltschutz-Aspekte

TEXTVERARBEITUNG MIT MICROSOFT WORD

Textverarbeitung mit Word (Vollzeit 5 Tage/Teilzeit 10 Tage)

Grundlagen der Texteingabe und -verarbeitung
Zeichen-, Absatz-, Seiten- und Dokumentformatierung
Formatvorlagen verwenden
Tabellen, Grafiken und Formen verwenden
Dokumente speichern, drucken und schützen
Serienbriefe erstellen
Überarbeitungs- und Korrekturfunktionen
Seitenlayout und mehrseitige Dokumente gestalten

TABELLENKALKULATION MIT MICROSOFT EXCEL

Tabellenkalkulation mit Excel (Vollzeit 10 Tage/Teilzeit 20 Tage)

Grundlagen der Tabellenbearbeitung
Mit Formeln und Funktionen arbeiten
Zellen formatieren, Tabellen bearbeiten und drucken
Ausfüllen, verschieben und kopieren
Mit Datum und Uhrzeit rechnen
Diagramme erstellen und bearbeiten
Individuelle Druckeinstellungen nutzen
Arbeitsmappen verwalten
Diagrammformatvorlagen und Diagrammlayouts verwenden
Excel-Vorlagen nutzen
Daten sortieren und filtern

ONLINE-GRUNDLAGEN MIT MICROSOFT OUTLOOK

Online-Grundlagen mit Internet Browsern und Outlook (Vollzeit 5 Tage/Teilzeit 10 Tage)

Internet, Web und E-Mail
Einblick ins Internet
Sicher im Internet arbeiten
Datenschutz und Urheberrecht
Mit Suchmaschinen, Online-Lexika und Übersetzungstools arbeiten
Online-Shopping und -Banking
Online-Communitys und soziale Netzwerke
Outlook kennenlernen
E-Mails erstellen und senden
E-Mails empfangen
Den Überblick über Ihre E-Mails behalten
Mit Kontakten und Adressbuch arbeiten
Termine und Besprechungen organisieren
Ordner, Elemente und E-Mails verwalten

PRÄSENTATIONEN MIT MICROSOFT POWERPOINT

Präsentationen mit PowerPoint (Vollzeit 5 Tage/Teilzeit 10 Tage)

Überblick
Die Arbeitsoberfläche
Erste Schritte mit PowerPoint
Grundlagen zum Arbeiten mit Präsentationen
Platzhalter mit Textinhalten bearbeiten
Elemente kopieren und verschieben
Die Hilfefunktion von PowerPoint nutzen
Ansichten in PowerPoint effektiv nutzen
Mit verschiedenen Folienelementen arbeiten
Bildschirmpräsentationen
Grundlegende Textgestaltung
Mit eigenen Vorlagen arbeiten
Präsentationen drucken und verwalten
Zeichenobjekte erzeugen und gestalten
Grafiken und Mediaclips verwenden
Objekte platzieren und ausrichten
Organigramme und andere SmartArt-Grafiken
Diagramme erstellen und gestalten

IT-SICHERHEIT

IT-Sicherheit (Vollzeit 5 Tage/Teilzeit 10 Tage)

Grundlagenwissen zur Cyberkriminalität
Umgang mit Daten und Sicherheit
Netzwerkstrukturen
Sicherheit in Netzwerken
Software-Updates
Verschlüsselung und Passwortschutz (u. a. Zwei-Faktor-Authentifizierung)
Gebräuchliche Schadsoftware
Gezielter Schutz vor Viren und Malware
Antivirensoftware und Firewall nutzen
Datensicherung und Backups
Phishing-Mails und Social-Engineering
Sichere Kommunikation im Internet
Sicherheit im Internet und bei der Nutzung von Online-Diensten und Social Media
Incident-Management und Reaktion auf Sicherheitsvorfälle

DATENBANKEN MIT MICROSOFT ACCESS

Datenbanken mit Access (Vollzeit 5 Tage/Teilzeit 10 Tage)

Mit Datenbanken arbeiten
Datenbanken erstellen und verwalten
Was ist Access?
Die Hilfefunktion von Access nutzen
Daten in Tabellen eingeben und bearbeiten
Tabellen erstellen und bearbeiten
Beziehungen zwischen Tabellen
Feldeigenschaften
Daten suchen, ersetzen und sortieren
Mit Filtern arbeiten
Daten in Formulare eingeben und bearbeiten
Formulare (manuell) erstellen
Mit Abfragen arbeiten
Abfragen erstellen
Datenbankobjekte bearbeiten
Berichte und Etiketten erstellen
Mit Berichten arbeiten
Indizes festlegen
Daten drucken

BÜROORGANISATION

Arbeitswelt Büro (Vollzeit ca. 3 Tage/Teilzeit ca. 6 Tage)

Arbeitsplatzorganisation
Videokonferenzen
Vorbereiten von Präsentationen
Zeit- und Selbstmanagement
Prioritäten setzen
Postbearbeitung

Terminorganisation (Vollzeit ca. 2 Tage/Teilzeit ca. 4 Tage)

Planen von Terminen und Besprechungen mit MS-Outlook
Veranstaltungsplanung
Dienstreisen planen

Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

Betriebswirtschaftliche Grundlagen für Büroberufe (Vollzeit ca. 5 Tage/Teilzeit ca. 10 Tage)

Grundlagen des Wirtschaftens
Unternehmensformen, Ziele, Führung
Aufbauorganisation in Unternehmen/Organigramme
Führungsstile und -techniken
Agenden/Protokolle
Grundlagen des Rechnungswesens
Angebots- und Auftragsmanagement

Projektarbeit (Vollzeit ca. 5 Tage/Teilzeit ca. 10 Tage)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte
Präsentation der Projektergebnisse

Digitales Büro (Vollzeit ca. 3,5 Tage/Teilzeit ca. 7 Tage)

Moderner Briefstil
Kaufmännischer Schriftverkehr
DIN 5008
Vorbereiten von Telefongesprächen
Vorlagengestaltung, Serienbriefe
Dokumentenmanagement – digital und analog
Datenschutz, Gesetze
Digitalisierung/Digitale Transformation und Arbeitswelt 4.0
Phishing-Mails und Spamfilter
E-Mail, Sprachnachrichten, Messengerdienste
Suchmaschinen nutzen und Filter anwenden
Online-Banking, Online-Bestellungen
File-Sharing – Dateien synchronisieren, freigeben und abrufen
Passwörter sicherheitsgerecht anlegen und ändern (Zwei-Faktor-Authentisierung)

Praxisbezogene Projektarbeit sowie Prüfung: Führerschein für digitale Kompetenz (Vollzeit ca. 1,5 Tage/Teilzeit ca. 3 Tage)

GRUNDLAGEN BETRIEBSWIRTSCHAFTSLEHRE UND RECHNUNGSWESEN

Wirtschaftsrecht (ca. 2,5 Tage)

Rechtsformen
Kaufvertrag
Unternehmenszusammenschlüsse/Kooperationen
Insolvenzrecht

Steuern und rechtliche Aspekte der Unternehmung (ca. 0,5 Tage)

Grundzüge des Wirtschaftens
Grundlagen der Unternehmensbesteuerung

Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

Jahresabschluss: Bilanz und GuV mit Einführung in die Buchhaltung (ca. 7 Tage)

Ziele eines Jahresabschlusses
Aufbau einer Bilanz
Aktiva/Passiva
Inventur
Gewinn- und Verlustrechnung (GuV-Rechnung)
Abschlussarbeiten/Periodenreines Ergebnis mit Forderungen/Verbindlichkeiten
Rückstellungen
Rücklagen
Abschreibung
Auswirkungen von Ausgaben auf den Jahresabschluss
Die GuV-Rechnung in Staffelform
Analyse der GuV-Rechnung in Staffelform
Analyse eines Jahresabschlusses

Unternehmensziele und Kennzahlen (ca. 2 Tage)

Wirtschaftlichkeit
Eigenkapitalrentabilität
Rentabilitätskennzahlen
Liquiditätskennzahlen
Produktivität

Anwendung der Kostenrechnung in kleinen Unternehmen (ca. 4 Tage)

Aufgaben der Kostenrechnung
Begriffe der Kostenrechnung
Preiskalkulation
Kostenstellenrechnung
Profit Center-Rechnung

Projektarbeit, Zertifizierungsvorbereitung und Zertifizierungsprüfung (ca. 4 Tage)

UNTERRICHTSKONZEPT

Didaktisches Konzept

Deine Dozierenden sind sowohl fachlich als auch didaktisch hoch qualifiziert und werden dich vom ersten bis zum letzten Tag unterrichten (kein Selbstlernsystem).

Du lernst in effektiven Kleingruppen. Die Kurse bestehen in der Regel aus 6 bis 25 Teilnehmenden. Der allgemeine Unterricht wird in allen Kursmodulen durch zahlreiche praxisbezogene Übungen ergänzt. Die Übungsphase ist ein wichtiger Bestandteil des Unterrichts, denn in dieser Zeit verarbeitest du das neu Erlernte und erlangst Sicherheit und Routine in der Anwendung. Im letzten Abschnitt des Lehrgangs findet eine Projektarbeit, eine Fallstudie oder eine Abschlussprüfung statt.

Virtueller Klassenraum alfaview®

Der Unterricht findet über die moderne Videotechnik alfaview® statt - entweder bequem von zu Hause oder bei uns im Bildungszentrum. Über alfaview® kann sich der gesamte Kurs face-to-face sehen, in lippensynchroner Sprachqualität miteinander kommunizieren und an gemeinsamen Projekten arbeiten. Du kannst selbstverständlich auch deine zugeschalteten Trainer:innen jederzeit live sehen, mit diesen sprechen und du wirst während der gesamten Kursdauer von deinen Dozierenden in Echtzeit unterrichtet. Der Unterricht ist kein E-Learning, sondern echter Live-Präsenzunterricht über Videotechnik.

FÖRDERMÖGLICHKEITEN

Alle Lehrgänge werden von der Agentur für Arbeit gefördert und sind nach der Zulassungsverordnung AZAV zertifiziert. Bei der Einreichung eines Bildungsgutscheines oder eines Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheines werden in der Regel die gesamten Lehrgangskosten von Ihrer Förderstelle übernommen.

Eine Förderung ist auch über den Europäischen Sozialfonds (ESF), die

Deutsche Rentenversicherung (DRV) oder über regionale Förderprogramme möglich. Als Zeitsoldat:in besteht die Möglichkeit, Weiterbildungen über den Berufsförderungsdienst (BFD) zu besuchen. Auch Firmen können ihre Mitarbeiter:innen über eine Förderung der Agentur für Arbeit (Qualifizierungschancengesetz) qualifizieren lassen.

① Änderungen möglich. Die Lehrgangsinhalte werden regelmäßig aktualisiert. Die aktuellen Lehrgangsinhalte findest Du immer unter smartbuilding.alfatraining.de.