NEXIO Online Akademie GmbH

Büro- und Beschwerdemanagement, Assistenz und Sekretariat

Sonstiges · Anbieter: NEXIO Online Akademie GmbH

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: 5.765 €

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	12 Wochen in Vollzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet alle 2 Monate
Vorkenntnisse	Keine Vorerfahrung
Abschluss	Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

Kurzbeschreibung

Auf Basis des weltweit eingesetzten Microsoft® Office vermittele ich dir dieses Modulpaket speziell den Umgang mit Beschwerden in den unterschiedlichen Formen, wie sie auf ein Unternehmen zukommen oder auch intern gestellt werden. Als Einstieg ist bewusst der kaufmännische Schriftverkehr gewählt, …

Bildungsträger & Kontakt

NEXIO Online Akademie GmbH
Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
Telefon: 0800 100 87 34
E-Mail: beratung@nexio-akademie.de
Web: https://nexio-akademie.de

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

Auf Basis des weltweit eingesetzten Microsoft® Office vermittele ich dir dieses Modulpaket speziell den Umgang mit Beschwerden in den unterschiedlichen Formen, wie sie auf ein Unternehmen zukommen oder auch intern gestellt werden. Als Einstieg ist bewusst der kaufmännische Schriftverkehr gewählt, denn Reflexionen sollten auch allen Formalien genügen. Ebenso beschäftigst du dich mit üblicher Kommunikation und Verwaltung im Büro, dort wo meist Beschwerden ankommen. Es folgt der fundierte Einstieg als Qualitätsfachkraft und ins Beschwerdemanagement . Denn Ziel ist es, auch die organisatorische Verwaltung gestaltbar zu machen – ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements hin zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Du erweiterst außerdem deine Kenntnisse in der Textverarbeitung und erwirbst nützliches Praxiswissen zum sicheren Umgang mit den schützenswerten Daten . Du übst die Anwendung notwendiger Büro-Programme, um den Büro-Alltag verlässlich bewältigen zu können und dich im digitalen Büro 4.0 sicher zurechtzufinden.

Damit bist du bestens gerüstet für die vielfältigen Anforderungen und kannst in der Berufspraxis mit deiner Expertise punkten.

02 Lehrplan & Module

1. Text und Brieferstellung nach DIN 5008, verbindlich und rechtssicher formulieren, Schriftstücke erstellen

Du lernst, Geschäftsbriefe nach DIN 5008 normgerecht zu gestalten. Außerdem formulierst du verbindliche und rechtssichere Texte für typische Anlässe im Büro.

2. Aufbau und Gestaltung von Briefvordrucken

In diesem Modul gestaltest du Briefvorlagen mit Briefkopf, Anschriftfeld, Informationsblock und Fußzeile. Dazu nutzt du Formatvorlagen und Felder in Microsoft Word.

3. Kommunikationsformen, -modelle und -regeln, erfolgreich schriftlich und mündlich kommunizieren

Du lernst Kommunikationsmodelle wie das Vier-Seiten-Modell und Regeln für gelungene Gespräche kennen. Diese setzt du in schriftlicher und mündlicher Kommunikation im Büroalltag ein.

4. Selbst-, Zeit- und Terminmanagement, Protokollführung und Dokumentation,

Hier lernst du Methoden des Selbst- und Zeitmanagements sowie der Terminplanung mit Outlook kennen. Außerdem führst du Protokolle und dokumentierst Vorgänge strukturiert.

5. kleine Projekte planen und durchführen

Du lernst, kleine Projekte im Büro mit Zielen, Aufgaben, Terminen und Verantwortlichkeiten zu planen. Einfache Werkzeuge wie Aufgabenlisten und Zeitpläne helfen dir bei der Umsetzung.

6. Grundlagen Qualitätsmanagement und Prozesse,

In diesem Modul lernst du Grundbegriffe des Qualitätsmanagements und die prozessorientierte Sichtweise kennen. Du beschreibst Büroprozesse und erkennst Verbesserungsmöglichkeiten.

7. Forderungen der DIN EN ISO 9000 ff.,

Du lernst die Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff. und die Anforderungen der ISO 9001 kennen. Dabei verstehst du die Grundsätze des Qualitätsmanagements und ihre Bedeutung für den Arbeitsalltag.

8. Aufbau und Dokumentation von QM-Systemen und Qualitätsprüfungen

Hier lernst du, wie ein QM-System aufgebaut und dokumentiert wird, etwa mit Handbuch, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen. Außerdem geht es um interne Audits und Qualitätsprüfungen.

9. Grundlagen, Planung, Beschwerdeannahme, -bearbeitung, -reaktion,

Du lernst den Ablauf des Beschwerdemanagements von der Annahme über die Bearbeitung bis zur Reaktion kennen. Dabei planst du Zuständigkeiten und Bearbeitungsfristen.

10. Kommunikation mit dem Kunden, Auswertung und Controlling

In diesem Modul übst du die Kommunikation mit verärgerten Kunden schriftlich und telefonisch. Zudem wertest du Beschwerden aus und nutzt Kennzahlen für das Beschwerdecontrolling.

11. Beachtung von Datenschutz und IT-Sicherheit, Umgang mit persönlichen Angaben und verlustfreie Verwaltung von Daten

Du lernst die Grundlagen der DSGVO und der IT-Sicherheit im Büro kennen. Dazu gehören der Umgang mit personenbezogenen Daten, sichere Passwörter, Datensicherung und Zugriffsrechte.

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Keine Vorerfahrung

Vorausgesetzt werden Windows- und PC-Grundlagen sowie Kenntnisse in MS Word. Die Deutschkenntnisse sollten mindestens dem Sprachlevel B2 entsprechen.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende

Mögliche Berufsbilder: Bürosachbearbeiter, Sekretär, Office-Manager

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

NEXIO Online Akademie GmbH · Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
0800 100 87 34 · beratung@nexio-akademie.de · https://nexio-akademie.de

Online ansehen