



## Büro- und Beschwerdemanagement, Assistenz und Sekretariat

### Ein kurzer Überblick

Auf Basis des weltweit eingesetzten Microsoft® Office vermittelt Ihnen dieses Modulpaket speziell den Umgang mit Beschwerden in den unterschiedlichen Formen, wie diese 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 beschäftigen Sie sich 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.

Sie erweitern Ihre Kenntnisse in der Textverarbeitung und erwerben nützliches Praxiswissen zum sicheren Umgang mit den schützenswerten Daten. Sie üben die Anwendung notwendiger Büro-Programme, um den Büro-Alltag verlässlich bewältigen zu können und sich im digitalen Büro 4.0 sicher zurechtzufinden.

### Kursinhalte

Kaufmännischer Schriftverkehr:

- Text und Brieferstellung nach DIN 5008, verbindlich und rechtssicher formulieren, Schriftstücke erstellen
- Aufbau und Gestaltung von Briefvordrucken

Büro-Kommunikation:

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

Veranstaltungsnummer  
Z-E-3427

Standort  
SAN-Akademie  
Dessauer Straße 10  
33106 Paderborn

Ihr Kontakt  
**Atila Sancar**

Telefon: [05251 640460](tel:05251640460)  
E-Mail: [kontakt@san-akademie.de](mailto:kontakt@san-akademie.de)

Unterrichtsform  
Vollzeit

Die nächsten Starttermine

22.05.23 - 11.08.23	17.07.23 - 06.10.23
11.09.23 - 01.12.23	06.11.23 - 02.02.24
08.01.24 - 29.03.24	

Dauer  
540 Lerneinheiten 12 Wochen in Vollzeit

Kosten  
€ 0,00 (mit Bildungsgutschein)



#### Büro-Organisation:

- Selbst-, Zeit- und Terminmanagement, Protokollführung und Dokumentation,
- kleine Projekte planen und durchführen

#### Qualitätsfachkraft:

- Grundlagen Qualitätsmanagement und Prozesse,
- Forderungen der DIN EN ISO 9000 ff.,
- Aufbau und Dokumentation von QM-Systemen und Qualitätsprüfungen

#### Beschwerdemanagement:

- Grundlagen, Planung, Beschwerdeannahme, -bearbeitung, -reaktion,
- Kommunikation mit dem Kunden, Auswertung und Controlling
- Beachtung von Datenschutz und IT-Sicherheit, Umgang mit persönlichen Angaben und verlustfreie Verwaltung von Daten

### Ihre beruflichen Perspektiven nach der Weiterbildung

In jedem Betrieb gibt es Beschwerden. Diese müssen nicht nur gesichtet, beachtet und verwaltet werden, sondern sind auch freundlich, fachgerecht und zeitnah zu beantworten. Daraus entstehende konstruktive Verbesserungen sollten dann in den Arbeitsprozess einfließen. Letztendlich ist das für die Firma ein Gewinn, sichert es doch zukünftige Erfolge und Arbeitsplätze.

Diese Weiterbildung vermittelt Ihnen ein ganzes Spektrum an Qualifikationen auf Basis von gängigen Office-Programmen, die auch den Zugang zu anderen Systemen deutlich erleichtern. Ein renommiertes Zertifikat bestärkt Sie als Bewerber/-in auf dem Arbeitsmarkt und in globalisierten Arbeitswelten.

### Teilnahmevoraussetzungen

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

Allen Interessierten stehen wir in einem persönlichen Gespräch zur



Abklärung ihrer individuellen Teilnahmevoraussetzungen zur Verfügung.

### Zielgruppe

Angesprochen sind vorwiegend Personen, die häufig in Büros, an Personal-Computern und mit Menschen arbeiten wollen. Eine Begeisterung für Office-Programme ist ein großer Vorteil, denn diese werden im späteren Arbeitsalltag die ständige Arbeitsumgebung bilden. Der Kurs ist auch für Quereinsteiger geeignet, die bisher in anderen Arbeitsfeldern tätig waren. Für den erfolgreichen Kursabschluss ist keine Prüfung nötig.

### Ihr Abschluss

Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

### Förderung

Wir sind zugelassener Träger nach der AZAV und alle unsere Angebote sind entsprechend zertifiziert. Ihre Teilnahme kann somit durch die Agentur für Arbeit oder das Jobcenter per Bildungsgutschein zu 100% gefördert werden.

### Effektives und bewährtes Lernkonzept

- Mehrfach ausgezeichnetes Schulungssystem Viona® für virtuellen Live-Unterricht
- Hochqualifizierte, erfahrene Dozenten
- Praxisbezogenes Arbeiten, multimediale Werkzeuge
- Kleine Lerngruppen, schnelle Kursstarts
- Moderne PC-Arbeitsplätze und persönliche Unterstützung - egal, ob Sie an einem unserer Standorte oder zu Hause lernen

### Vielfältiger Methodenmix für optimalen Lernerfolg

Neben der klassischen Wissensvermittlung durch Ihre Dozenten besteht der Unterricht auch aus Diskussionsphasen, Rollenspielen, Projektarbeiten und der Präsentation von Lernergebnissen. Auch selbstständiges Lernen mit unterschiedlichen Medien gehört zum Konzept. So lässt sich der Lernstoff optimal vertiefen und bleibt gleich viel besser hängen.



### Jetzt informieren – wir freuen uns auf Sie!

Geben Sie Ihrem Berufserfolg neuen Schub. Wir beraten Sie zu Ihren ganz individuellen Möglichkeiten – telefonisch, per Video oder in einem persönlichen Termin.



Herausgeber:  
SAN-Akademie  
Dessauer Straße 10  
33106 Paderborn  
Telefon: 05251 640460  
Fax: 05251 543286  
E-Mail: [kontakt@san-akademie.de](mailto:kontakt@san-akademie.de)  
Internet: [www.san-akademie.de](http://www.san-akademie.de)

Geschäftsführer  
Atila Sancar

