alfatraining Beratung
beratung@alfatraining.de
0800 3456-500
Mo. - Fr. von 8 bis 17 Uhr kostenfrei aus allen Netzen.

Kursstart alle 4 Wochen

Office Service Manager:in mit Grundlagen Betriebswirtschaftslehre und Rechnungswesen

Du wendest die Office-Programme Word und Excel an und kennst den Workflow eines Büros. Auch besitzt du grundlegende Kenntnisse im Rechnungswesen und hast Sicherheit in der Gesprächsführung, sowohl auf Deutsch als auch auf Englisch. Du erfährst, wie Künstliche Intelligenz im Beruf eingesetzt wird.

Abschlussart
Zertifikat „Office Service Manager:in“
Zertifikat „Certified Business Manager:in“

Abschlussprüfung
Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen
Modulprüfung Microsoft Word
Modulprüfung Microsoft Excel
Führerschein für digitale Kompetenz
TOEIC®-Test (Test of English for International Communication)
Certified Business Manager:in

Dauer
19 Wochen

Unterrichtszeiten
Montag bis Freitag von 08:30 bis 15:35 Uhr
(in Wochen mit Feiertagen von 8:30 bis 17:10 Uhr)

Nächste Kursstarts
03.06.2024
01.07.2024
29.07.2024

LEHRGANGSZIEL

Nach dem Lehrgang kannst du die zwei gängigen Office-Programme Word und Excel anwenden und kennst dich in der Bürosachbearbeitung aus. Du hast fundierte branchenübergreifende Kenntnisse im professionellen Workflow eines Büros und beherrschst moderne Kommunikationstechniken. Des Weiteren bist du sicher in der Kundenkommunikation – sowohl im persönlichen Gespräch als auch im Schriftverkehr mit traditionellen und modernen Kommunikationsmitteln und vor allem am Telefon. Du besitzt praxisnahe englische Sprachkompetenz, um im internationalen Berufsalltag erfolgreich sein zu können.

Nach dem Kurs bist du mit der kaufmännischen und betriebswirtschaftlichen Denkweise vertraut und verfügst über erste grundlegende Kenntnisse im Rechnungswesen.

ZIELGRUPPE

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

BERUFSAUSSICHTEN

Deine neuen 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.

Darüber hinaus erlangst du bertriebswirtschaftliche Kenntnisse, die du auf dem Arbeitsmarkt nachweisen kannst.

VORAUSSETZUNGEN

Voraussetzung für die Kursteilnahme sind Englischvorkenntnisse (Realschulniveau). Kenntnisse in Outlook und PowerPoint sind empfehlenswert.

LEHRGANGSINHALTE

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

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)

DIGITALE KOMMUNIKATION 4.0

Kundenkommunikation im digitalen Zeitalter

Grundlagen der Kommunikation (ca. 1,5 Tage)
Kommunikationsebenen
Kommunikationsmodelle
Bedeutung und Besonderheiten der Kommunikation
Customer Experience (CX)
Kanäle der Kundenkommunikation
Interaktivität und Partizipation
Always On
Datenintegration
Internationalisierung
Digitale Generation
Unternehmenskommunikation

Digitalisierung im Arbeitsalltag (ca. 1 Tag)
Gesellschaft und Politik
Industrie und Handel
New Work
Medienmanagement
Digitales Lernen inkl. Lernformen
Vernetzte Arbeitswelten/Kollaboratives Arbeiten
Medien- und Urheberrecht
Mensch-Technik-Interaktion
Was ist „Agilität"?

Digitale Technologien (ca. 1 Tag)
Big Data – Die „9V", Ziele der Datensammlung
Verwendung von Big Data, Best Practices
Internet of Things (IoT), vernetzte Dinge
IoE, Big Data und Cloud Computing
Connectivity
Künstliche Intelligenz, Algorithmen
Nanobots – Anwendung in der Praxis
Customer Centricity – Kundennutzen im Fokus
Virtual Reality, Augmented Reality
Bitcoins, Blockchain

Digitale Vertriebskanäle (ca. 1 Tag)
Bedeutung und Struktur des E-Commerce
Verträge aus dem Online-Vertrieb abwickeln
Online-Vertriebskanal auswählen und einsetzen
Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften

Datenschutz innerhalb digitaler Kommunikation (ca. 1 Tag)
Unterschiede Datenschutz und Datensicherheit
Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)
Umgang mit personenbezogenen Daten
Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs)
Verschlüsselung von Daten

Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess
Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

E-Mails im digitalen Zeitalter (ca. 2 Tage)
Mediumauswahl für den schriftlichen Kundenkontakt orientiert an den Kundenbedürfnissen
Geschäftsbriefe und E-Mails
Die kundenorientierte E-Mail
Formulierungen
Richtigen Schriftstil wählen
Schnellbausteine
Spam-Filter

Videokonferenzen (ca. 2 Tage)
Was ist digitale Rhetorik?
Vorbereitung auf Online-Meetings
Methoden und Tools für erfolgreiche
Online-Meetings
Der Schlüssel zum Erfolg für Ihre Online-Meetings
Vorgehensweisen und Stolperfallen im Online-Call
Technische Rahmenbedingungen
Videokonferenz-Softwareanbieter

Verhalten in Telefon- und Videokonferenzen (ca. 1,5 Tage)
Eigenschaften der Kommunikation am Telefon
Die Bedeutung der Körpersprache, Einfluss der Stimme, Sprachwahl sowie Mimik und Gestik
Wahrnehmung der Atmung, Stimmlage, Artikulation und Körperhaltung sowie des persönlichen Empfindens
Aktives Zuhören
Souveränität und Kompetenz ausstrahlen
Serviceorientierte Begrüßung, erfolgreiche und aktive Gesprächsführung
Einladung, Vor- und Nachbereitung

Kundenorientierte Telefonate führen (ca. 1,5 Tage)
Aufbau und Struktur eines Telefonates
Definition und Umsetzung von Gesprächszielen
Die erfolgreiche und aktive Gesprächsführung
Lösungsorientierte Gesprächsführung
Verabschiedung am Ende des Gesprächs
Weiterleitung eines Gespräches
Vor- und Nachbereitung sowie Protokollierung eines Telefonates
Maßnahmen bei Drohungen/Angriffen

Konfliktmanagement (ca. 0,5 Tage)
Ursachen eines Konflikts
Konfliktmodelle
Kommunikationshindernisse
Stadien der Konfliktbearbeitung
Rollen innerhalb der Konfliktbearbeitung

Projektarbeit (ca. 2 Tage)
Zur Vertiefung der gelernten Inhalte
Präsentation der Projektergebnisse

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

WIRTSCHAFTSENGLISCH

Allgemeinsprachlicher Teil (ca. 4 Tage)
Grundstrukturen der englischen Sprache
Zeitformen (simple, continuous, perfect), Fragestellung
Aktiv/Passiv
Adjektiv/Adverb
Modalverben
Konditional
Britisches und amerikanisches Englisch
Wichtige Idiome
Präsentieren auf Englisch

Kommunikativer Teil (ca. 5 Tage)
Kundenkontakte aufbauen und pflegen, Telefonate, Schriftverkehr
Vorstellung von Geschäftsbesuchen
Umgang mit Reklamationen
Produkte beschreiben
Briefe und E-Mails verfassen mit gängigen Phrasen zu Themen wie Bestellung, Angebot
Hierarchiestruktur im Unternehmen kommunizieren

Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess
Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

Wirtschaftsenglisch (ca. 6 Tage)
Verfassen von Geschäftskorrespondenz
Influencing
Professionelle Besprechung von Themen wie Unternehmensstruktur, Marketing und Vertrieb
Berichterstattung über Marktanalysen, Diskussion von finanziellen Trends
Auf Geschäftsreise: Am Empfang, im Hotel, im Restaurant
Auftritt in Meetings
Vorgänge und Abläufe beschreiben
Verhandlungen führen und Vereinbarungen treffen
Pläne/Projekte erarbeiten und kommunizieren
Vorbereitung von Präsentationen
Englischsprachige Stellenbeschreibungen
Angelsächsischer Bewerbungsprozess
Verfassen des Lebenslaufs
Vorstellungsgespräch: Selbstsichere Darstellung von Erfahrungen und Qualifikationen

Zertifizierung TOEIC® (1 Tag)

Projektarbeit (ca. 4 Tage)
Zur Vertiefung der gelernten Inhalte
Abschlusspräsentation der Projektergebnisse

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

Die Lehrgänge bei alfatraining 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 deiner 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.

ⓘ Änderungen möglich. Die Lehrgangsinhalte werden regelmäßig aktualisiert. Die aktuellen Lehrgangsinhalte findest Du immer unter www.alfatraining.de.