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

Kursstart alle 4 Wochen

Digitale Kommunikation 4.0 mit Microsoft Office Führerschein

Zur anhaltenden Kundenbindung erlernst du in diesem Kurs Gesprächstechniken, Verhaltensanleitungen und den Einsatz von Beschwerdemanagementsystemen sowie von Künstlicher Intelligenz in deinem Beruf. Der professionelle Umgang mit verschiedenen Microsoft-Office-Programmen rundet diesen Lehrgang ab.

Abschlussart
Zertifikat „Microsoft Office Führerschein“
Zertifikat „Digitale Kommunikation 4.0“

Abschlussprüfung
Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen
Modulprüfungen Microsoft Office Führerschein

Dauer
12 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
27.05.2024
24.06.2024
22.07.2024

LEHRGANGSZIEL

Wenn du den Lehrgang abgeschlossen hast, verfügst du über ein grundlegendes Verständnis wichtiger Bestandteile der Informations- und Kommunikationstechnologie sowie über grundlegende Kompetenzen aus den Bereichen Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentation, Internet und Kommunikation, IT-Sicherheit sowie Datenbanken.

Du erlangst außerdem Sicherheit im Umgang mit Kundschaft und kennst die Basics von Kommunikation im digitalen Zeitalter mit traditionellen und modernen Kommunikationsmitteln wie E-Mail und Videokonferenzen. Des Weiteren bist du in der Lage, mit Beschwerden umzugehen, diese zu bearbeiten und so die Kundenzufriedenheit zu optimieren. Du kannst Beschwerdemanagementsysteme konzipieren und weißt, dass hierbei der Fokus auf der Steigerung der Kundenorientierung liegt.

ZIELGRUPPE

Dieser Kurs richtet sich an alle Personen, zu deren täglichem Aufgabenfeld der Kontakt mit Kundschaft gehört oder deren Aufgabenbereich sich mit externer Kommunikation befasst.

Der Lehrgang richtet sich zudem an alle Personen, die sich Basiswissen über die grundlegende Bedienung des Computers sowie dem Umgang mit bestimmter Software (MS Office) aneignen oder ihre Kenntnisse auffrischen möchten.

BERUFSAUSSICHTEN

Gute Kommunikationsfähigkeiten sind bei allen Berufen mit Kundenkontakt von hoher Bedeutung. So erhöhst du mit deinem neuen Wissen deine Berufsaussichten nachhaltig.

IT-Grundlagenkenntnisse sowie Kenntnisse in der Bedienung verschiedener MS Office-Programme sind zudem Voraussetzung für eine erfolgreiche und effiziente Arbeit im Berufsleben.

LEHRGANGSINHALTE

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)

Umgang mit Daten und Sicherheit
Grundlagenwissen zur Computerkriminalität
Verschlüsselung und Passwortschutz
Netzwerkstrukturen
Sicherheit in Netzwerken
Gebräuchliche Schadsoftware
Gezielter Schutz vor Viren und Malware
Sicher im Internet arbeiten
Verantwortungsvoller Umgang mit dem Internet
Facebook sicher und richtig nutzen
Sichere Kommunikation im Internet
Sicherheitsrisiken beim Chatten
Datensicherheitsmanagement

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

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

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.