

Kursstart alle 4 Wochen

# Office Manager:in mit Grundlagen Betriebswirtschaftslehre und Rechnungswesen

Nach diesem Lehrgang hast du fundierte Kenntnisse im professionellen Workflow eines Büros und du erlangst Sicherheit in der Gesprächsführung, sowohl auf Deutsch als auch auf Englisch. Zudem erwirbst du grundlegende Kenntnisse im Rechnungswesen und erfährst, wie Künstliche Intelligenz im Beruf eingesetzt wird.



## Abschlussart

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



## Abschlussprüfung

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



## Dauer

16 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

Nach dem Lehrgang kennst du dich in der Bürosachbearbeitung aus, hast fundierte branchenübergreifende Kenntnisse im professionellen Workflow eines Büros und beherrschst die modernen Kommunikationstechniken. Du kennst die Basics von Kommunikation im digitalen Zeitalter mit traditionellen und modernen Kommunikationsmitteln wie E-Mail und Videokonferenzen und kannst mit Beschwerden umgehen. 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 und ihre englischen Sprachkenntnisse verbessern möchten.

## BERUFSAUSSICHTEN

Deine neuen Kenntnisse eröffnen dir vielfältige 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 betriebswirtschaftliche Kenntnisse, die du auf dem Arbeitsmarkt nachweisen kannst.

## VORAUSSETZUNGEN

Kenntnisse in den Office-Anwendungen sowie Englischvorkenntnisse (Realschulniveau) werden vorausgesetzt.

## LEHRGANGSINHALTE

### 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 Gesprächs  
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 Beschwerdegesprächs

#### **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.

- ① Änderungen möglich. Die Lehrgangsinhalte werden regelmäßig aktualisiert. Die aktuellen Lehrgangsinhalte findest Du immer unter [www.alfatraining.de](http://www.alfatraining.de).