

Kursstart alle 4 Wochen

Public Relations Manager:in und Digitale Kommunikation 4.0

Nach Abschluss des Kurses kannst du journalistisch texten und eine zeitgemäße PR-Strategie aufbauen sowie umsetzen. Du kannst Pressearbeit strategiebezogen strukturieren, kennst Kommunikationsstrategien, Beschwerdemanagementsysteme sowie die Einsatzbereiche von Künstlicher Intelligenz (KI) in diesem Bereich.



Abschlussart

Zertifikat „Public Relations Manager:in“
Zertifikat „Digitale Kommunikation 4.0“



Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen



Dauer

8 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 Abschluss des Lehrgangs besitzt du die grundlegenden Fähigkeiten, um journalistisch texten zu können. Du kannst eine zeitgemäße PR-Strategie aufbauen sowie umsetzen und kennst die wichtigsten Instrumente der Pressearbeit. Du kannst Pressearbeit strategiebezogen strukturieren und spannende PR-Themen sowohl entwickeln als auch implementieren. Zudem weißt du, welche Pressekontakte für dich wichtig sind, kennst die Interessen deiner Zielgruppen und lockst mit suchmaschinenoptimierten Texten neue Kundschaft auf deine Webseiten.

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

Der Lehrgang richtet sich an Mitarbeiter:innen aus Unternehmenskommunikation, Marketing, Werbung und Produktmanagement sowie alle Personen, die im PR-Bereich verantwortlich mitwirken und die dafür notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten erwerben wollen.

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

BERUFSAUSSICHTEN

Als Public Relations Manager:in kommen Stellen als PR-Berater:in in einer Agentur oder als PR-Manager:in für ein bestimmtes Unternehmen oder einen Verein infrage. Auch sind Marketingabteilungen interessant für dich.

Zusätzlich erwirbst du Kenntnisse im direkten Umgang mit Kunden.

LEHRGANGSINHALTE

PUBLIC RELATIONS MANAGER:IN

Grundlagen der Pressearbeit (ca. 1 Tag)

Einführung in die Unternehmenskommunikation
Kommunikation nach innen und außen
Grundlagen der Pressearbeit
Corporate Design
Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit
PR-Erfolg im Controlling messen

Macht der PR (ca. 2 Tage)

Einordnung der Pressearbeit in den gesamten PR-Kontext
Abgrenzung PR/Werbung
Meinung mit Medien übermitteln
Grenzen der Medienarbeit
Goldenes Prinzip (bad news are good news)

Strategische Basis (ca. 1 Tag)

Analyse des Status quo
Identifikation von Zielgruppen und Zielen
Potenziale ausgearbeiteter Botschaften
Pressearbeitsplanung
Best Practice Beispiele

Materialien der Presse- und Medienarbeit (ca. 1 Tag)

Aufbau und Inhalte von Pressemitteilungen
Hintergrundpapiere und Factsheets
Fotos und Grafiken
Whitepapers
Footage und andere Videos
Zeitgemäße Pressemappe
Möglichkeiten der Distribution von Materialien

Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

Instrumente der Pressearbeit (Kontakte) (ca. 1 Tag)

Pressekonferenz
Hintergrundgespräch
Redaktionsbesuch
Messe- und Eventplanung
Pressereise
Einsatzplanung der Instrumente

Online-Trends (ca. 1 Tag)

Nutzung des Internets
Virtuelle Pressestellen
Best Practice Beispiele
E-Newsletter in Verbindung mit Pressearbeit
Einfluss von Social Media auf die Pressearbeit (Online-PR)

Umgang mit Medienvertretungen (ca. 1 Tag)

Blickwinkel von Unternehmen und Medien
Interesse und Desinteresse von Medien
Funktion von Redaktionen
Auswahl und Pflege von Pressekontakten
Großer Verteiler und der „Inner Circle“
Knigge für den Umgang mit Pressekontakten

Was ist für Redaktionen interessant? (ca. 1 Tag)

Aufhänger
Themenfindung

Erfolgskontrolle Medienresonanzanalyse (ca. 2 Tage)

Erfolgskontrolle
Anbieter:innen und ihr Angebot
Clippings und Medienäquivalenzwerte
Nutzen der Medienresonanz zur Verbesserung der Pressearbeit
Clippings ins Internet stellen

Exkurs: Krisen-PR (ca. 1 Tag)

Krisen vorbereiten, Strukturen optimieren
Professionelle Kommunikation in der Krise

Texten für PR und Unternehmenskommunikation (ca. 3 Tage)

Erfolgsfaktoren des journalistischen Schreibens
Zielgruppe und Strategie
Texte und ihre Besonderheiten
Digitale Kommunikation
Content Marketing Arbeiten
Schreib- und Redigierübungen

Projektarbeit (ca. 5 Tage)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte
Präsentation der Abschlussergebnisse

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

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.