

## Kaufmann/-frau für Büromanagement - Teilqualifizierung 3: Auftragsbearbeitung

### Zusammenfassung

Werden Sie zur ersten Adresse für Ihre Kunden! In dieser Weiterbildung entwickeln Sie sich zur kompetenten Schnittstelle zwischen Unternehmen und Kundschaft. Sie bearbeiten Kundenanfragen professionell, beraten situationsgerecht und bereiten Informationen kundenorientiert auf. Nehmen Sie Aufträge an, prüfen Sie den Auftragseingang und bestätigen Sie diese sicher unter Beachtung aller Rechtsvorschriften.

Erstellen Sie überzeugende Angebote, überwachen Sie Zahlungseingänge und leiten Sie bei Bedarf die richtigen Maßnahmen ein. Gehen Sie souverän mit Beschwerden und Reklamationen um und verwandeln Sie kritische Situationen in Chancen für langfristige Kundenbindung. Sie stellen Kundendaten zusammen, werten diese aus und ermitteln die Kundenzufriedenheit gezielt. Gestalten Sie Marketing- und Vertriebsaktivitäten aktiv mit und initiieren Sie wirksame Maßnahmen zur Kundenbindung.

Mit diesen gefragten Kompetenzen öffnen sich Ihnen Türen in Vertrieb, Kundenservice und Auftragsabwicklung quer durch alle Branchen. Machen Sie sich unverzichtbar und gestalten Sie Ihren beruflichen Erfolg!

Unsere Teilqualifizierungen werden nach dem ETAPP Standard durchgeführt. ETAPP steht für bundesweit einheitliche, arbeitsmarktrelevante Qualitätsstandards in der Teilqualifizierung. So stellen wir sicher, dass die Inhalte transparent, vergleichbar und praxisnah auf einen möglichen Berufsabschluss vorbereiten.

**Kursnummer**  
VZ-TQ-4794-1

**Ihr Kontakt**  
**Bildungswerk der rheinland-  
rhein Hessischen Wirtschaft gGmbH**  
Telefon: 0261 98856100  
E-Mail: zentrale@bwrw.de

**Unterrichtsform**  
Vollzeit

**Dauer**  
18 Wochen in Vollzeit inklusive Praktikum

**Die nächsten Kurstermine**

|                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| 07.09.26 - 15.01.27 | 26.10.26 - 05.03.27 |
| 14.12.26 - 23.04.27 |                     |

Das Enddatum kann aufgrund von Feiertagen variieren.

**Kosten**  
€ 0,00 (mit Bildungsgutschein)

**5 gute Gründe für Viona**

- Über 700 individuell kombinierbare Kurse
- Über 130.000 erfolgreiche Teilnehmer
- Über 90 % Weiterempfehlungsrate
- 93 % Abschlussquote Weiterbildung
- Mehr als 15 Jahre Erfahrung mit Online-Schulungen

## Kursinhalte

- ✓ Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und auswerten
- ✓ Situationsgerecht und kundenorientiert beraten
- ✓ Informationen kundengerecht aufbereiten
- ✓ Kundenanfragen bearbeiten und bei ihrer Abwicklung mitwirken
- ✓ Kundenaufträge annehmen und bearbeiten
- ✓ Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten
- ✓ Beschwerden und Reklamationen bearbeiten
- ✓ Angebote erstellen
- ✓ Auftragseingang prüfen und Auftrag bestätigen
- ✓ Zahlungseingänge überwachen und Maßnahmen einleiten
- ✓ Kundenzufriedenheit ermitteln und auswerten
- ✓ Maßnahmen zur Kundenbindung initiieren
- ✓ Kundenreklamationen bearbeiten
- ✓ Marketing- und Vertriebsaktivitäten mitgestalten

## Ihre beruflichen Perspektiven nach der Weiterbildung

Sie qualifizieren sich in dieser Teilqualifizierung für operative Aufgaben im Bereich Marketing und Auftragsabwicklung: Sie setzen Werbemaßnahmen um, betreuen Kampagnen, pflegen Kundenkontakte und bearbeiten Aufträge von der Auftragserfassung bis zur Rechnungsstellung. Einsatzmöglichkeiten finden Sie in Branchen wie Tourismus, Gesundheitswesen, IT und Kultur-/Eventwirtschaft.

## Teilnahmevoraussetzungen

Vorausgesetzt werden Deutschkenntnisse auf dem Niveau B2 in Wort und Schrift, Grundkenntnisse im Umgang mit dem PC sowie Grundlagen im Büromanagement in praktischer Form durch Berufserfahrung oder in der Theorie durch Aus- oder Weiterbildung.

Die Kriterien für die Zulassung zur Externenprüfung regelt die jeweilige Kammer. Hier kann es zu regionalen Abweichungen kommen (z. B. notwendige Praxisanteile im Betrieb). Bitte klären Sie vorab, ob alle Kriterien erfüllt sind.

Allen Interessierten stehen wir in einem persönlichen Gespräch zur Abklärung ihrer individuellen Teilnahmevoraussetzungen zur Verfügung.

### Effektives und bewährtes Lernkonzept

- Virtueller Live-Unterricht in kleinen Gruppen
- Hoch qualifizierte und erfahrene Dozierende
- Praxisbezogenes Arbeiten, multimediale Werkzeuge
- Intuitive Lernplattform
- Moderne PC-Arbeitsplätze und neueste Medien
- Persönliche Unterstützung an jedem Lernort

### Flexibel und individuell - Jetzt informieren!

Mit Viona finden Sie das Lernformat, welches am besten zu Ihnen passt. Viele Module sind individuell kombinierbar und können in Vollzeit oder Teilzeit durchgeführt werden. Wir beraten Sie zu Ihren ganz individuellen Möglichkeiten. Schreiben Sie uns eine E-Mail oder rufen Sie uns an.

## Zielgruppe

Die Teilqualifizierung richtet sich an Arbeitssuchende über 25, die keinen oder einen fachfremden Berufsabschluss haben. Angesprochen sind außerdem geringqualifizierte Beschäftigte in Unternehmen, die sich weiter qualifizieren möchten und einen anerkannten Berufsabschluss anstreben.

## Ihr Abschluss

Berufsanschlussfähige Teilqualifikation

## Förderung mit Bildungsgutschein

Als zugelassener Träger nach der AZAV ist der Großteil unserer Angebote nach anspruchsvollen Qualitätsanforderungen zertifiziert. Für Sie als Kunde/Kundin der Agentur für Arbeit oder des Jobcenters bedeutet das: Ihre Teilnahme ist mit Bildungsgutschein zu 100 % förderbar und für Sie selbst damit kostenlos.

## Vielfältiger Methodenmix für Ihren Lernerfolg

Ihr Lernweg umfasst neben dem klassischen Training mit Ihren Dozierenden auch praxisnahe Übungen wie Gruppen- und Projektarbeiten, Präsentationen und Diskussionen. In der synchron begleiteten Lernzeit arbeiten Sie in Ihrem eigenen Tempo mit verschiedenen interaktiven Medien und vertiefen die Lerninhalte. Dabei steht Ihnen jederzeit unsere Lernbegleitung zur Verfügung und unterstützt Sie individuell im direkten, persönlichen Austausch – auch zur gezielten Prüfungsvorbereitung.



### Herausgeber:

**Bildungswerk der rheinland-rhein Hessischen Wirtschaft gGmbH**

In den Weniken 2

56070 Koblenz

Telefon: 0261 98856100

E-Mail: [zentrale@bwrw.de](mailto:zentrale@bwrw.de)

Internet: <https://www.bwrw.de>

### Geschäftsführer

Joachim Disser, Rainer Schleidt