



# Büro- und Beschwerdemanagement, Assistenz und Sekretariat

## Zusammenfassung

Auf Basis des weltweit eingesetzten Microsoft® Office vermittelt Ihnen dieses Modulpaket speziell den Umgang mit Beschwerden in den unterschiedlichen Formen, wie diese auf ein Unternehmen zukommen oder auch intern gestellt werden.

Als Einstieg ist bewusst der kaufmännische Schriftverkehr gewählt, denn Reflexionen sollten auch allen Formalien genügen. Ebenso beschäftigen Sie sich mit üblicher Kommunikation und Verwaltung im Büro, dort wo meist Beschwerden ankommen.

Es folgt der fundierte Einstieg als Qualitätsfachkraft und ins Beschwerdemanagement. Denn Ziel ist es, auch die organisatorische Verwaltung gestaltbar zu machen – ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements hin zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Sie erweitern außerdem Ihre Kenntnisse in der Textverarbeitung und erwerben nützliches Praxiswissen zum sicheren Umgang mit den schützenswerten Daten. Sie üben die Anwendung notwendiger Büro-Programme, um den Büro-Alltag verlässlich bewältigen zu können und sich im digitalen Büro 4.0 sicher zurechtzufinden.

## Kursinhalte

Kaufmännischer Schriftverkehr:

- ✓ Text und Briferstellung nach DIN 5008, verbindlich und rechtssicher formulieren, Schriftstücke erstellen
- ✓ Aufbau und Gestaltung von Briefvordrucken

Büro-Kommunikation:

- ✓ Kommunikationsformen, -modelle und -regeln, erfolgreich schriftlich und mündlich kommunizieren

Büro-Organisation:

- ✓ Selbst-, Zeit- und Terminmanagement, Protokollführung und Dokumentation,
- ✓ kleine Projekte planen und durchführen

Qualitätsfachkraft:

### Kursnummer

Z-E-3427-2

### Standort

Bildungszentrum Saalfeld GmbH  
Bahnhofstraße 6 A  
07318 Saalfeld

### Ihr Kontakt

**Sophie Strohm**

Telefon: [03671 5526210](tel:036715526210)

E-Mail: [s.strohm@bz-saalfeld.de](mailto:s.strohm@bz-saalfeld.de)

### Unterrichtsform

Vollzeit

### Dauer

12 Wochen in Vollzeit

### Die nächsten Kurstermine

09.12.24 - 14.03.25	17.02.25 - 09.05.25
14.04.25 - 04.07.25	10.06.25 - 29.08.25
04.08.25 - 24.10.25	29.09.25 - 19.12.25

Das Enddatum kann aufgrund von Feiertagen variieren.

### Kosten

€ 0,00 (mit Bildungsgutschein)

### 5 gute Gründe für Viona

- Über 700 individuell kombinierbare Kurse
- Über 120.000 erfolgreiche Teilnehmer
- Über 90 % Weiterempfehlungsrate
- 93 % Abschlussquote Weiterbildung
- Mehr als 15 Jahre Erfahrung mit Online-Schulungen

- ✓ Grundlagen Qualitätsmanagement und Prozesse,
- ✓ Forderungen der DIN EN ISO 9000 ff.,
- ✓ Aufbau und Dokumentation von QM-Systemen und Qualitätsprüfungen

Beschwerdemanagement:

- ✓ Grundlagen, Planung, Beschwerdeannahme, -bearbeitung, -reaktion,
- ✓ Kommunikation mit dem Kunden, Auswertung und Controlling
- ✓ Beachtung von Datenschutz und IT-Sicherheit, Umgang mit persönlichen Angaben und verlustfreie Verwaltung von Daten

## Ihre beruflichen Perspektiven nach der Weiterbildung

In jedem Betrieb gibt es Beschwerden. Diese müssen nicht nur gesichtet, beachtet und verwaltet werden, sondern sind auch freundlich, fachgerecht und zeitnah zu beantworten. Daraus entstehende konstruktive Verbesserungen sollten dann in den Arbeitsprozess einfließen. Letztendlich ist das für die Firma ein Gewinn, sichert es doch zukünftige Erfolge und Arbeitsplätze.

Diese Weiterbildung vermittelt Ihnen ein ganzes Spektrum an Qualifikationen auf Basis von gängigen Office-Programmen, die auch den Zugang zu anderen Systemen deutlich erleichtern. Ein renommiertes Zertifikat bestärkt Sie als Bewerber:in auf dem Arbeitsmarkt und in globalisierten Arbeitswelten.

## Teilnahmevoraussetzungen

Vorausgesetzt werden Windows- und PC-Grundlagen sowie Kenntnisse in MS Word. Die Deutschkenntnisse sollten mindestens dem Sprachlevel B2 entsprechen.

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

## Zielgruppe

Angesprochen sind vorwiegend Personen, die häufig in Büros, an Personal-Computern und mit Menschen arbeiten wollen. Eine Begeisterung für Office-Programme ist ein großer Vorteil, denn diese werden im späteren Arbeitsalltag die ständige Arbeitsumgebung bilden. Der Kurs ist auch für Quereinsteiger geeignet, die bisher in anderen Arbeitsfeldern tätig waren. Für den erfolgreichen Kursabschluss ist keine Prüfung nötig.

### 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.

## Ihr Abschluss

Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

## Förderung

Wir sind zugelassener Träger nach der AZAV und alle unsere Angebote sind entsprechend zertifiziert. Ihre Teilnahme kann somit durch die Agentur für Arbeit oder das Jobcenter per Bildungsgutschein zu 100% gefördert werden.

## Vielfältiger Methodenmix für Ihren Lernerfolg

Neben der klassischen Wissensvermittlung durch Ihre Dozierenden besteht der Unterricht aus praxisorientierten Fallbeispielen, Gruppen- und Projektarbeiten, Präsentationen und Diskussionen. Während der Wissensvertiefung arbeiten Sie mit verschiedenen Medien und bestimmen Ihr individuelles Lerntempo. So wird der Lernstoff auf vielfältige Weise vermittelt und nachhaltig gefestigt. Durch unsere Prüfungsvorbereitungen und das optionale Fachtutoring sind Sie für die Prüfungen bestens gerüstet.



### Herausgeber:

**Bildungszentrum Saalfeld GmbH**  
Bahnhofstraße 6 A  
07318 Saalfeld  
Telefon: 03671 5526210  
E-Mail: [info@bz-saalfeld.de](mailto:info@bz-saalfeld.de)  
Internet: [www.bz-saalfeld.de/viona](http://www.bz-saalfeld.de/viona)

**Geschäftsführer**  
Christoph Majewski

