Büro- und Beschwerdemanagement, Assistenz und Sekretariat

Unterrichtszeiten
Vollzeit

Ansprechpartner:in
0800 5015699
beratung@online-weiterbilden.com

Nächste Kurstermine
02.11.2026 - 29.01.2027
04.01.2027 - 25.03.2027
01.03.2027 - 21.05.2027

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.

Damit sind Sie bestens gerüstet für die vielfältigen Anforderungen und können in der Berufspraxis mit Ihrer Expertise punkten.

Kursinhalte

Kaufmännischer Schriftverkehr:

- Text und Brieferstellung 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:

- 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

---

Voraussetzungen

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

Fähigkeitenerwerb

Mit der Kombintion aus Büro- und Beschwerdemanagement, Assistenz und Sekretariat sind Sie optimal gerüstet für die vielfältigen Aufgaben des beruflichen Alltags. Mit den erworbenen Kompetenzen qualifizieren Sie sich für neue attraktive Beschäftigungsmöglichkeiten.

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.

Daneben punkten Sie im Bereich Beschwerdemanagement – und Beschwerden gibt es in jedem Betrieb. 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.

Zielgruppen

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.

- Arbeitssuchende

- Beschäftigte
- Unternehmen

Förderungsmöglichkeiten

- Agentur für Arbeit
- Berufsförderungsdienst der Bundeswehr
- Bildungsgutschein (BGS)
- Jobcenter
- Renten- und Unfallversicherungsträger

Unsere Partner

Link zum Bildungsangebot

https://www.online-weiterbilden.com/bildungsangebot/92213302/buero-und-beschwerdemanagement-assistenz-und-sekretariat