Kolping Mainfranken
Ein Gewinn fürs Leben

Büro- und Beschwerdemanagement, Assistenz und Sekretariat

Modul-Nr.: Z-E-3427-2

Dauer: 600 Stunden

Zeitrahmen: Vollzeit

Kategorien: Kaufmännische Schulungen, Büro und Personal,Rehabilitations-Angebote

Bildungsarten: Fortbildung/Qualifizierung

Kosten: 0,00 € (mit Bildungsgutschein)

Standort: Würzburg und Aschaffenburg

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.

Inhalte

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

Anforderungen

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

Ihr Ansprechpartner für die Bewerbung:

Kolping-Bildungswerk GmbH
Sonja Marie Weikhart
Kolpingplatz 1, 97070 Würzburg
Fon: +49 931 4537-1580 , **E-Mail:** online-akademie.kcm@kolping-mainfranken.de

Termine

- 02.11.2026 - 29.01.2027
- 04.01.2027 - 25.03.2027
- 01.03.2027 - 21.05.2027
- 26.04.2027 - 16.07.2027