

## Büroassistentz

(Förderung mit Bildungsgutschein möglich - Maßnahmennummer 123/3240/17)

<b>Seminarziel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ alle Fertigkeiten für eine qualifizierte Tätigkeit im Sekretariat, am Empfang, im Büromanagement oder als Assistenz</li><li>✓ persönliches Auftreten und kommunikative Kompetenz im Umgang mit Kunden</li><li>✓ Geschäftskorrespondenz, Gesprächs- und Präsentationstechnik sowie die Arbeit in Projekten</li><li>✓ Nutzung planerischer und organisatorischer Instrumente für eine repräsentative und unterstützende Aufgaben</li></ul>
<b>Voraussetzungen</b>	Idealerweise eine kaufmännische Ausbildung oder Berufserfahrung
<b>Zielgruppe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Einsteiger in den kaufmännischen Bereich</li><li>✓ Auffrischer, die an eine frühere kaufm. Tätigkeit oder Ausbildung anknüpfen</li><li>✓ Durchstarter, die nach langjähriger Berufstätigkeit ihr Wissen auf den neuesten Stand bringen</li><li>✓ Neuankömmlinge, die kaufmännische Kenntnisse aus anderen Ländern mitbringen und das deutsche System kennen lernen</li><li>✓ Wiedereinsteiger, die nach einer Pause der Berufstätigkeit an frühere Erfolge anknüpfen</li></ul>
<b>Dauer</b>	8 Wochen Mo. - Fr. 08:00 - 15:00 Uhr
<b>Abschluss</b>	Teilnahmebescheinigung mit Inhalten In Kombination mit den Modulen "MS Office" und „Wirtschaftsenglisch“ führt der Kurs zum Abschluss "Fachkraft für Büromanagement" und dauert dann 6 Monate.
<b>Unterrichtsform</b>	Präsenzunterricht
<b>Kosten</b>	Auf Anfrage
<b>Termine</b>	08.01.2018 – 02.03.2018 05.02.2018 – 29.03.2018 05.03.2018 – 27.04.2018 03.04.2018 – 01.06.2018 02.05.2018 – 29.06.2018 04.06.2018 – 27.07.2018 02.07.2018 – 24.08.2018 30.07.2018 – 21.09.2018 27.08.2018 – 19.10.2018 24.09.2018 – 16.11.2018 22.10.2018 – 14.12.2018 19.11.2018 – 25.01.2019 17.12.2018 – 22.02.2019
<b>Information und Beratung</b>	Bärbel Evers Heinrich-Grone-Stieg 4 Tel. 040 23703-405 b.evers@grone.de 20097 Hamburg Fax 040 23703-410 www.grone.de/hh-wirtschaftsakademie

## Seminarinhalte Büroassistentz

### 10-Finger-Tastschreiben

- Grundreihe
- Griffe und Anwendungsreihen
- Ober- und Unterreihe
- Satzzeichen
- Leer- und Return-Taste
- Ziffern und Zeichen
- Training der Schreibgeschwindigkeit
- Wortspiele zum Erlernen der Tastatur

### Rechtschreibung

- Schreibung der Wörter
- Getrennt- und Zusammenschreibung
- Groß- und Kleinschreibung
- Wort- und Silbentrennung
- Schreibung von Fremdwörtern
- Kommaregeln

### Souverän im Umgang mit Kunden

- Telefon und Empfang
- Der kompetente Ton am Telefon - erstklassig, professionell und kundenorientiert kommunizieren
- Empfang von Gästen und Besuchern - Wie Sie Ihr Unternehmen überzeugend repräsentieren
- Serviceorientiert auch in unangenehmen Situationen – mit Gelassenheit schwierige Gesprächspartner positiv beeinflussen

### Erfolgreiche Teamassistentz - Zeit- und Selbstmanagement / Büroorganisation

- Stressursachen / Zeitdiebe
- Zeit planen und Prioritäten setzen
- Konsequenz, Selbstdisziplin und Perfektionismus
- Selbstorganisation und persönliche Arbeitstechniken z. B. effizient telefonieren, Ablage, E-Mail-Management, Terminplanung

### Präsentationstechniken

- Organisation und Vorbereitung
- Strukturierung der Präsentation
- Wirkungsvolle Gestaltung
- Methoden der Visualisierung
- Gängige Präsentationsmedien beherrschen

### Zeitgemäße Korrespondenz

- Der Brief und seine äußere Form (Briefgestaltung nach DIN 5008)
- Zeitgemäße und lesergerechte Formulierungen
- Kundenorientiert schreiben (Training)
- Die wichtigsten Briefftypen (z. B. Einladungen, Dankeschreiben, Anfrage, Angebot, Bestellung, Mängelrüge, Mahnung)
- E-Mails und Faxe

### Business-Knigge

- Moderne Umgangsformen
- Business-Etikette verstehen und situationsgerecht anwenden
- Der erste Eindruck: Die persönliche Wirkung bewusst einsetzen
- Zeitgemäße Begrüßungs- und Vorstellungsrituale
- Dress for Success: Die passende Garderobe (Business Dresscode) für jeden Anlass

### Kommunikation und Gesprächsführung

- Kundenorientiert kommunizieren und Körpersprache
- Gesprächsfertigkeiten wie Fragetechnik, aktives Zuhören, Umgang mit Einwänden, Argumentation
- Umgang mit Kritik, persönlichen Angriffen und Entwertungen

### Projektassistentz

- Grundlagen des Projektmanagements
- Teamarbeit
- Projektleiter, Teams und Spezialisten
- Kommunikation im Projekt-Team
- Assistenzaufgaben beim Projektstart
- Projektplanung und –steuerung
- Instrumente für die Auswertung von Projektfortschritten
- Projektphasen
- Projektdokumentation

### Bewerbungstraining

- Die schriftliche Bewerbung
- Das Vorstellungsgespräch