

## Zertifikatskurs Office – Competence

### Die Kompetenz für Ihre Bürokarriere



### Kursinhalt:

#### Der moderne Schriftverkehr

Der Schriftverkehr zählt zu den Grundlagen der Kundenkommunikation. Er muss professionell und rationell abgewickelt werden. Dieses Seminar hilft Ihnen, sich zu perfektionieren.

- Die Ö-NORM A-1080
- Die 10 wichtigsten Schritte in MS-Word
- Briefaufbau und -stil
- Korrespondenz im Geschäftsverkehr
- Rationalisierungsmöglichkeiten im Schriftverkehr
- E-Mail und Online-Dokumente

#### Die neuen Rechtschreibregeln.

- Änderungen der s-, ss-, ß-Schreibung
- Dreifachkonsonanten
- Groß- und Kleinschreibung
- Getrennt- und Zusammenschreibung
- Schreibung mit Bindestrich
- Kommaregel

## **Kaufmännisches Rechnen**

Grundlagen und Wiederholungen der wichtigsten Rechenarten

- Bruchrechnung
- Prozentrechnung
- Zinsrechnung
- Schlussrechnung
- Verteilungsrechnung
- Mischrechnung

## **Büro-Organisation**

Organisation ist das halbe Leben. Besonders im Büro erleichtert sie den Alltag vor allem in Stresssituationen.

- Anwendungsmöglichkeiten von Text- und Datensystemen
- Ein- und Ausgangspost
- Terminplanung und Überwachung
- Ziele und Prioritäten
- Das Pareto-Prinzip
- Analyse der Zeitfallen
- Optimale Zeitplanung
- Schriftgutverwalten, Informationen speichern
- Sicherheit am Arbeitsplatz
- Informationen erfassen, be- und verarbeiten
- Ergonomie und Sicherheit im Büro

## **Telekommunikation und Telefontraining**

Telefonieren kann doch jeder! - Nicht jeder kann dabei aber einen positiven Kontakt zum Gesprächspartner herstellen und die Kundenbeziehung damit verbessern. Sie gewinnen Einsicht in ihr persönliches Gesprächsverhalten und perfektionieren Ihr Telefonverhalten.

- Grundsätzliches
- Erfolgreiches Telefonieren
- Aktives und passives Telefonieren
- Kommunikationstechniken
- Verhalten am Telefon
- Einbinden neuer Technologien

## Angaben zum Lehrgang:

- Kursdauer: 5 Wochen
- Kursbeginn: auf Anfrage
- Übungseinheiten: 167 UE (à 45“)
- Einzelpreis: auf Anfrage
- Teilnehmeranzahl: auf Anfrage
- Prüfung: Dieser Kurs schließt mit einer schriftlichen Zertifikats- Prüfung ab.
- Voraussetzungen: Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (Niveau B1)

Sie benötigen bestimmte Module nicht, da Sie bereits Prüfungen bzw. Zertifikate zu diesem Themenbereich besitzen? Wir beraten Sie gerne und können entsprechend Ihrer Vorbildung ein maßgeschneidertes Paket zusammenstellen.

Rufen Sie an bzw. senden Sie ein E-Mail und vereinbaren Sie einen Beratungs-termin mit uns.

Telefon: +43 (0) 1 603 88 83

Fax: +43 (0) 1 603 88 84

Mail: [office@dialogica.at](mailto:office@dialogica.at)