Geschäftsbriefe II **32 LE**

- Praxisbeispiele
- Anfrage
- Protokoll
- Mahnung
- E-Mail
- Abmahnung
- Gesprächsnotiz
- Kondolenzbriefe
- Besondere Anlässe
- Werbebriefe

Von der Anfrage bis zur Rechnung **40 LE**

- erste Kontakte und Anfragen
- das Angebot
- Bestellung, Widerruf und Auftragsbestätigung
- Lieferung und Lieferstörungen
- die Rechnung
- Zahlung und Zahlungsstörungen

Das Protokoll **24 LE**

- Funktionen, Anlässe und Protokollarten
- der Protokollführer
- Rechtliches und Formales
- Protokollaufnahme
- die Ausarbeitung
- der Hauptteil
- Fehleranalyse
- Abkürzungen und Symbole

Formulare im Corporate Design **32 LE**

- Entwicklung und Funktionen
- Corporate Identity – ein Prozess
- Anfertigen eines Corporate Designs
- Erstellung im Corporate Design
- Elektronische Formulare
- Formularerstellung

Englisch im Beruf

Englische Geschäftskorrespondenz I – elementary commercial correspondence **40 LE**

- Incoterms
- Common abbrevations
- General enquiry
- Specific enquiry
- Reply to a general enquiry
- Offer

Englische Geschäftskorrespondenz II **40 LE**

- Orders
- complaints
- Presentation
- Meetings
- Telephoning

Deutsche Angestellten-Akademie
DAA Kiel
Holstenbrücke 7
24103 Kiel

Ihr*e Ansprechpartner*in
Katja Weiler
Telefon 0431 66190-54
E-Mail info.kiel@daa.de

daa-sh.de

Stand: 01/2025

MWS



Büromanagement

Modulare Weiterbildung mit System
Deutsche Angestellten-Akademie · DAA Kiel

Büromanagement

Der Büroarbeitsplatz **16 LE**

- äußeres Erscheinungsbild
- fachliche und persönliche Anforderungen
- moderne Umgangsformen
- Arbeitsformen/-bedingungen
- Arbeitszeitmodelle
- Ergonomie
- Büroorganisation und Außenwirkung
- Gesundheit

Postabwicklung **16 LE**

- Posteingang
- Postausgang
- Versandarten

Grundlagen Büromanagement **24 LE**

- Papier und DIN: Papiergrößen, Falzarten, Papierstärke, Anpassungen
- Büroarbeitsplatz und Ausstattung
- Bürobedarf, Technische Geräte und EDV
- automatisierte Postbearbeitung: Aufgaben, Organisation, Postausgang, Posteingang, Sortieren

DAA

Bildung schafft Zukunft.

Informationsmanagement **32 LE**
- Informationen beschaffen und bewerten
- Informationen verarbeiten
- Informationen präsentieren
- Informationen speichern und ordnen
- Registratursysteme
- Wertigkeitsstufen und Aufbewahrungsfristen
- Dokumentenmanagementsysteme

Outlook im Unternehmen **32 LE**
- Erleichterung bei der täglichen Arbeit
- Kennzeichen „Zur Nachverfolgung“ und Kategorien benutzen
- Daten archivieren und Autoarchivierung
- der Abwesenheitsassistent
- rechtliche Hinweise
- Vorlagen und Schnellbausteine
- Serien-E-Mail
- Aufgabenblock / Terminverwaltung

Veranstaltungsmanagement **32 LE**
- Was sind Events und Veranstaltungen? – Eine kurze Definition
- Veranstaltungsarten
- Grundsatzfragen der Veranstaltungsplanung
- Einladungsmanagement
- rechtliche Grundlagen
- Technik
- die reibungslose Durchführung
- Nachbereitung und Erfolgskontrolle
- Wo lauern die Fallstricke? – Typische Fehler bei der Planung, die man vermeiden sollte

Geschäftsreisen – Grundlagen **24 LE**
- Vorbereitung von Geschäftsreisen
- spezielle Vorbereitung von Geschäftsreisen
- Innerbetriebliche Vorbereitungen von Geschäftsreisen
- Nachbereitung von Geschäftsreisen
- Reisekostenabrechnung

Geschäftsreisen – Aufbau **32 LE**
- Vorbereitung der Geschäftsreise
- Verkehrsmittel
- Buchung und Verlauf der Geschäftsreise
- Nachbereitung
- übergreifende Übungen

Zeitmanagement **24 LE**
- Zeitmanagement
- Schritte / Techniken des Zeitmanagements
- Werkzeuge und Helfer beim Zeitmanagement
- Ziel- und Zeitkontrolle

Kommunikation im Büro

Grundlagen der Kommunikation **16 LE**
- Kommunikation? Was ist das?
- Kommunikationsstörungen
- Kommunikation im Büroalltag

Konflikte im Büro erkennen und lösen **24 LE**
- Konflikt und Kommunikation
- Was ist ein Konflikt?
- Welche Konflikte gibt es?
- Woran erkennt man Konflikte?
- Die Analyse von Konflikten
- Konfliktlösungsstrategien
- Kommunikation als Konfliktlöser
- Mediation

Telekommunikation im vernetzten Büro **24 LE**
- Grundlagen der Telekommunikation
- moderne Bürokommunikation
- E-Business

Telefonmanagement **32 LE**
- der erste Eindruck entscheidet
- das erste Telefonat – vorbereitende Arbeiten
- das Telefon als Kommunikationsmittel
- erfolgreich telefonieren
- das Geheimnis erfolgreicher Telefonate
- Hinweis zum Datenschutz

Reklamationsmanagement **40 LE**
- Beschwerde- und Reklamationsmanagement
- Ziele des Beschwerdemanagements
- Beschwerdemanagement als Prozess und seine Aufgaben
- Unternehmerische Rahmenfaktoren des Beschwerdemanagements

Schreibtraining und DIN-Norm

Tastschreiben – Grundlagen **32 LE**
- die Tastatur
- Ergonomie
- das 10-Finger-System
- der Schreibtrainer AlphaTast
- gymnastische Übungen
- Schreibtraining I uns II

Tastschreiben – Aufbauseminar **24 LE**
- Wiederholung der Griffübungen
- Geläufigkeitsübungen, Häufigkeitswörter
- Sätze, Konzentrationsübungen
- Training mit kurzen Texten und Geschwindigkeitsübungen
- Training mit langen Texten und Geschwindigkeitsübungen

Schreibregeln und DIN-Norm **16 LE**
- DIN-Norm 5008 für Geschäftsbriefe
- Schreibregeln nach DIN 5008
- Anwendungsbeispiele

Schriftverkehr

Rechtschreibung und Grammatik **40 LE**
- Groß- und Kleinschreibung
- Schreibweise des s-Lautes
- „das“ oder „dass“?
- Zusammen- und Getrenntschreibung
- Kommasetzung
- Straßennamen

Geschäftsbriefe I **32 LE**
- Grundlagen des Briefaufbaus –
- der Briefanfang
- Briefe zeitgemäß schreiben
- Was ist guter Stil?
- der E-Mail-Knigge