



## Fachbereich Büroorganisation

*In diesem Fachbereich erwerben Sie die Kompetenzen, die Sie im modernen Büro benötigen, sei es am Empfang, im Sekretariat oder in der Assistenz. Sie lernen beispielsweise, Ihr Büro zeitgemäß zu organisieren, kundenorientiert zu telefonieren, moderne Kommunikationstechniken effizient einzusetzen, Termine zu führen und Veranstaltungen zu organisieren. Schreibtraining, die Regeln der neuen Deutschen Rechtschreibung sowie der DIN 5008 und die Englische Geschäftskorrespondenz vervollständigen diesen Fachbereich.*

### 001 → Büroorganisation

#### ■ Der Büroarbeitsplatz

Äußeres Erscheinungsbild • Fachliche und persönliche Anforderungen • Moderne Umgangsformen • Arbeitsformen und -bedingungen • Arbeitszeitmodelle • Ergonomie • Büroorganisation und Außenwirkung • Gesundheit

#### ■ Postabwicklung

Posteingang • Postausgang • Versandarten auswählen unter Berücksichtigung von Sicherheit, Schnelligkeit, Vertraulichkeit und Kosten

#### ■ Grundlagen Büromanagement

Papirnormen, Papierflut im Büro • Büroarbeitsplatz und Ausstattung • Bürogeräte und Zubehör • Drucken, Kopieren, Scannen und Faxen

#### ■ Informationsmanagement

Informationen beschaffen, bewerten, verarbeiten und präsentieren • Informationen ordnen und speichern • Registratursysteme • Wertigkeitsstufen und Aufbewahrungsfristen • Dokumenten-Management-Systeme

#### ■ Veranstaltungsmanagement

Events und Veranstaltungen • Veranstaltungsarten und -planung • Einladungsmanagement • Rechtliche Grundlagen Technik • Durchführung, Nachbereitung und Erfolgskontrolle Typische Planungsfehler und Fallstricke

## ■ **Geschäftsreisen Grundlagen**

Vorbereitung • Verkehrsmittel und Unterkunft • Reiseunterlagen • Innerbetriebliche Vorbereitung • Nachbereitung • Reisekostenabrechnung ökonomische Gesichtspunkte • Ressourcenplanung

## ■ **optional: Geschäftsreisen Aufbau**

Business-Travel-Management • Reisebuchungen • Einreisebestimmungen • Einfuhr-, Devisen- und Zollbestimmungen  
Spezielle Reisevorbereitungen: Sicherheits- und medizinische Hinweise, Reiseknigge • Absicherung des Geschäftsreisenden  
Auslandsreisen • Reisekostenabrechnung • Zahlungsmittel

## ■ **Zeitmanagement**

Effektives Zeitmanagement • Planung • Schritte und Techniken  
Werkzeuge und Helfer • Ziel- und Zeitkontrolle

## **002 → Kommunikation im Büro**

### ■ **Grundlagen der Kommunikation**

Was heißt Kommunikation? • Kommunikationsformen und -typen • Kommunikationsstörungen • Inner- und außerbetriebliche Kommunikation • Kommunikation im Büroalltag

### ■ **Konflikte im Büro erkennen und lösen**

Konflikte und Kommunikation • Was ist ein Konflikt und welche gibt es? Woran erkennt man sie? • Konfliktanalyse • Konfliktlösungsstrategien • Kommunikation als Konfliktlöser • Mediation

### ■ **Telekommunikation im vernetzten Büro**

Telekommunikationsnetze • Mobilfunk • Telefonapparate / Telekommunikationsanlagen • über Internet telefonieren • Integrierte Kommunikationssysteme • Online-Banking • E-Commerce • Rechtssicherheit • Datenschutz

### ■ **Telefonmanagement**

Vorbereitung von Telefongesprächen • Das Telefon als Kommunikationsmittel • Erfolgreich telefonieren • Das Geheimnis erfolgreicher Telefonate • Datenschutz

## ■ **Reklamationsmanagement**

Beschwerde- und Reklamationsmanagement • Ziele des Beschwerdemanagements • Beschwerdemanagement als Prozess und seine Aufgaben • Unternehmerische Rahmenfaktoren des Beschwerdemanagements

## ■ **optional: Outlook Grundlagen**

Kontakte • Termine • Aufgaben • Notizen • Profile • E-Mail und E-Mail Konto • Arbeitsgruppen • Outlook-Kontakte in Word nutzen

## ■ **Outlook im Unternehmen**

Erleichterung bei der täglichen Arbeit • Kennzeichen „Zur Nachverfolgung“ und Kategorien benutzen • Daten archivieren und Autoarchivierung • Der Abwesenheits-Assistent • Rechtliche Hinweise zum E-Mail-Verkehr, Vorlagen und Schnell-Bausteine Serien-E-Mail • Aufgabenblock/Terminverwaltung

## **003 → Schriftverkehr**

### ■ **Schreibregeln und DIN-Normen**

Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung durch die neue DIN 5008

### ■ **Rechtschreibregeln und Grammatik**

Schreiben Sie richtig • Amtliche Regeln • Worttrennungen Zeichensetzung • Fremdwörter

### ■ **Geschäftsbriefe Grundlagen**

Grundlagen des Briefaufbaus • Briefe zeitgemäß schreiben Schreibstile • Der E-Mail-Knigge • Praxisbeispiele, typische Geschäftsbriefe und innerbetrieblicher Schriftverkehr

### ■ **Geschäftsbriefe Aufbau**

Anspruchsvolle Schreiben wie z. B. Absagen, Mahnungen, Kündigungen, Beschwerden • Antworten auf Beschwerden

### ■ **Von der Anfrage bis zur Rechnung**

Anbahnung von Geschäftsbeziehungen • Anfrage und Angebot Bestellung, Widerruf und Auftragsbestätigung • Lieferung und Lieferstörungen • Rechnung • Zahlung und Zahlungstörungen

## ■ **Das Protokoll**

Grundlagen und Aufgaben der Protokollführung • Protokollarten • Protokollaufnahme und Arbeitstechnik • Sprachliche Gestaltung • Auswertung und Nachbearbeitung

## ■ **optional: Formulare im Corporate Design**

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

## **004 → Englisch im Beruf**

### ■ **Englische Geschäftskorrespondenz I**

Elementary commercial correspondence • Incoterms • Common abbreviations • General enquiry • Specific enquiry • Reply to a general enquiry • Offers

### ■ **Englische Geschäftskorrespondenz II**

Orders • Complaints • Presentation • Meetings • Telephoning

### ■ **Incoterms und terms of payment**

Lieferbedingungen im Außenhandel: Incoterms 2010 • Gruppen und Klauseln • Zahlungsbedingungen im Außenhandel: Terms of payment

### ■ **Englisch im Verkaufsgespräch anwenden**

Kundenempfang • Beratung und Preisgespräche • Reklamationsmanagement

## **Lernmethode**

Sie qualifizieren sich mediengestützt auf unserer DAA-Internetplattform mit individueller Begleitung durch unsere Lernberater.

## **Lernen Sie uns kennen**

Besuchen Sie unsere Lernplattform: [www.daa-mws-virtuell.de](http://www.daa-mws-virtuell.de)  
Fordern Sie einen **Gastlogin** an und besuchen Sie einen der **Schnupperkurse!**