

Kursstart alle 4 Wochen

# Management-Assistent:in

Dieser Lehrgang vermittelt wichtige Kenntnisse in der Büroorganisation, in modernen Kommunikationstechniken, in der Erstellung von Businessplänen, im allgemeinen Vertragsrecht sowie im Projektmanagement. Du erfährst zudem, wie Künstliche Intelligenz (KI) in deinem Beruf eingesetzt wird.



## Abschlussart

Zertifikat „Management-Assistent:in“



## Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen  
Führerschein für digitale Kompetenz  
Certified Business Manager:in  
Zertifizierung durch die PM-ZERT, Zertifizierungsstelle der GPM  
Deutsche Gesellschaft für Projektmanagement e. V.



## Dauer

16 Wochen



## Unterrichtszeiten

Montag bis Freitag von 8:30 bis 15:35 Uhr  
(in Wochen mit Feiertagen von 8:30 bis 17:10 Uhr)



## Nächste Kursstarts

14.10.2024  
11.11.2024  
09.12.2024

## LEHRGANGSZIEL

Nach dem Kurs hast du fundierte branchenübergreifende Kenntnisse in der Büroorganisation. Du beherrschst die modernen Kommunikationstechniken, weißt, wie unterschiedliche Businesspläne für Projekte und Unternehmen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten erstellt werden und besitzt Kenntnisse im Vertragsrecht. Des Weiteren kennst du nach Beendigung des Lehrgangs grundlegende Projektmanagementtechniken und kannst diese softwareunterstützt (MS Project) anwenden.

## ZIELGRUPPE

Der Lehrgang richtet sich an alle Personen, die sich Kenntnisse in administrativen, organisatorischen und kundenorientierten Büroabläufen aneignen oder ihre Kenntnisse auffrischen möchten.

## BERUFSAUSSICHTEN

Als Management-Assistent:in wirst du in Unternehmen aller Größen gesucht. Die Kompetenzen, die du in diesem Lehrgang erwirbst, sind auf dem Arbeitsmarkt stark nachgefragt. So unterstützt du die Geschäftsleitung in allen organisatorischen und administrativen Aufgaben, zum Beispiel der Vereinbarung von Terminen oder dem Bewerber- und Vertragsmanagement.

## VORAUSSETZUNGEN

Kenntnisse in den Office-Anwendungen Word, Excel, PowerPoint und Outlook sowie kaufmännische Basiskenntnisse (Bilanz und GuV) werden vorausgesetzt.

## LEHRGANGSINHALTE

### BÜROORGANISATION

#### Arbeitswelt Büro (Vollzeit ca. 3 Tage/Teilzeit ca. 6 Tage)

Arbeitsplatzorganisation  
Videokonferenzen  
Vorbereiten von Präsentationen  
Zeit- und Selbstmanagement  
Prioritäten setzen  
Postbearbeitung

#### Terminorganisation (Vollzeit ca. 2 Tage/Teilzeit ca. 4 Tage)

Planen von Terminen und Besprechungen mit MS-Outlook  
Veranstaltungsplanung  
Dienstreisen planen

#### Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld  
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

#### Betriebswirtschaftliche Grundlagen für Büroberufe (Vollzeit ca. 5 Tage/Teilzeit ca. 10 Tage)

Grundlagen des Wirtschaftens  
Unternehmensformen, Ziele, Führung  
Aufbauorganisation in Unternehmen/Organigramme  
Führungsstile und -techniken  
Agenden/Protokolle  
Grundlagen des Rechnungswesens  
Angebots- und Auftragsmanagement

#### Projektarbeit (Vollzeit ca. 5 Tage/Teilzeit ca. 10 Tage)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

### **Digitales Büro (Vollzeit ca. 3,5 Tage/Teilzeit ca. 7 Tage)**

Moderner Briefstil  
Kaufmännischer Schriftverkehr  
DIN 5008  
Vorbereiten von Telefongesprächen  
Vorlagengestaltung, Serienbriefe  
Dokumentenmanagement – digital und analog  
Datenschutz, Gesetze  
Digitalisierung/Digitale Transformation und Arbeitswelt 4.0  
Phishing-Mails und Spamfilter  
E-Mail, Sprachnachrichten, Messengerdienste  
Suchmaschinen nutzen und Filter anwenden  
Online-Banking, Online-Bestellungen  
File-Sharing – Dateien synchronisieren, freigeben und abrufen  
Passwörter sicherheitsgerecht anlegen und ändern (Zwei-Faktor-Authentisierung)

### **Praxisbezogene Projektarbeit sowie Prüfung: Führerschein für digitale Kompetenz (Vollzeit ca. 1,5 Tage/Teilzeit ca. 3 Tage)**

## **DIGITALE KOMMUNIKATION 4.0**

### **Kundenkommunikation im digitalen Zeitalter**

#### **Grundlagen der Kommunikation (ca. 1,5 Tage)**

Kommunikationsebenen  
Kommunikationsmodelle  
Bedeutung und Besonderheiten der Kommunikation  
Customer Experience (CX)  
Kanäle der Kundenkommunikation  
Interaktivität und Partizipation  
Always On  
Datenintegration  
Internationalisierung  
Digitale Generation  
Unternehmenskommunikation

#### **Digitalisierung im Arbeitsalltag (ca. 1 Tag)**

Gesellschaft und Politik  
Industrie und Handel  
New Work  
Medienmanagement  
Digitales Lernen inkl. Lernformen  
Vernetzte Arbeitswelten/Kollaboratives Arbeiten  
Medien- und Urheberrecht  
Mensch-Technik-Interaktion  
Was ist „Agilität“?

#### **Digitale Technologien (ca. 1 Tag)**

Big Data – Die „9V“, Ziele der Datensammlung  
Verwendung von Big Data, Best Practices  
Internet of Things (IoT), vernetzte Dinge  
IoE, Big Data und Cloud Computing  
Connectivity  
Künstliche Intelligenz, Algorithmen  
Nanobots – Anwendung in der Praxis  
Customer Centricity – Kundennutzen im Fokus  
Virtual Reality, Augmented Reality  
Bitcoins, Blockchain

#### **Digitale Vertriebskanäle (ca. 1 Tag)**

Bedeutung und Struktur des E-Commerce  
Verträge aus dem Online-Vertrieb abwickeln  
Online-Vertriebskanal auswählen und einsetzen  
Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften

### **Datenschutz innerhalb digitaler Kommunikation (ca. 1 Tag)**

Unterschiede Datenschutz und Datensicherheit  
Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)  
Umgang mit personenbezogenen Daten  
Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs)  
Verschlüsselung von Daten

### **Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess**

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld  
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

### **E-Mails im digitalen Zeitalter (ca. 2 Tage)**

Mediumauswahl für den schriftlichen Kundenkontakt orientiert an den Kundenbedürfnissen  
Geschäftsbriefe und E-Mails  
Die kundenorientierte E-Mail  
Formulierungen  
Richtigen Schriftstil wählen  
Schnellbausteine  
Spam-Filter

### **Videokonferenzen (ca. 2 Tage)**

Was ist digitale Rhetorik?  
Vorbereitung auf Online-Meetings  
Methoden und Tools für erfolgreiche  
Online-Meetings  
Der Schlüssel zum Erfolg für Ihre Online-Meetings  
Vorgehensweisen und Stolperfallen im Online-Call  
Technische Rahmenbedingungen  
Videokonferenz-Softwareanbieter

### **Verhalten in Telefon- und Videokonferenzen (ca. 1,5 Tage)**

Eigenschaften der Kommunikation am Telefon  
Die Bedeutung der Körpersprache, Einfluss der Stimme, Sprachwahl sowie Mimik und Gestik  
Wahrnehmung der Atmung, Stimmlage, Artikulation und Körperhaltung sowie des persönlichen Empfindens  
Aktives Zuhören  
Souveränität und Kompetenz ausstrahlen  
Serviceorientierte Begrüßung, erfolgreiche und aktive Gesprächsführung  
Einladung, Vor- und Nachbereitung

### **Kundenorientierte Telefonate führen (ca. 1,5 Tage)**

Aufbau und Struktur eines Telefonates  
Definition und Umsetzung von Gesprächszielen  
Die erfolgreiche und aktive Gesprächsführung  
Lösungsorientierte Gesprächsführung  
Verabschiedung am Ende des Gesprächs  
Weiterleitung eines Gesprächs  
Vor- und Nachbereitung sowie Protokollierung eines Telefonates  
Maßnahmen bei Drohungen/Angriffen

### **Konfliktmanagement (ca. 0,5 Tage)**

Ursachen eines Konflikts  
Konfliktmodelle  
Kommunikationshindernisse  
Stadien der Konfliktbearbeitung  
Rollen innerhalb der Konfliktbearbeitung

### **Projektarbeit (ca. 2 Tage)**

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

## Beschwerdemanagement

### Einführung in das Beschwerdemanagement (ca. 1 Tag)

Beschwerden als Chancen für das Unternehmen  
Ursachen und Arten von Beschwerden  
Verstehen des Kundenverhaltens  
Beschwerdemanagementsysteme

### Psychologie der Beschwerde (ca. 1 Tag)

Eisbergtheorie  
Beziehungsebenen  
Bedürfnis-Pyramide nach Maslow

### Reaktion auf Beschwerden (ca. 0,5 Tage)

Deuten von Beschwerden und Wünschen  
Ton- und Stimmlage  
Schlüsselfaktoren

### Bearbeitung von Beschwerden (ca. 1 Tag)

Grundregeln von Reklamationen  
Schriftliche Reklamationen bearbeiten  
Ablauf eines Beschwerdegesprächs

### Deeskalationsstrategien (ca. 0,5 Tage)

### Projektarbeit (ca. 1 Tag)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

---

## MANAGEMENT UND UNTERNEHMENSPLANUNG

### Management (ca. 1 Tag)

Hierarchieebenen  
Managementmethoden  
Planungshorizonte  
Managementfunktionen  
Managementregelkreislauf  
Managementinstrumente

### Ziele, Methoden und Instrumente der Businessplanerstellung (ca. 3 Tage)

Grundlagen der Businessplanerstellung  
Analyse- und Planungsinstrumente (SWOT-Analyse, Szenario-Analyse, Portfolio-Analyse, Kreativitätstechniken)

### Vertragsrecht (ca. 1 Tag)

Willenserklärungen  
Gewährleistung und Garantie  
Vertragsarten und deren Störungen  
Recht bei vertraglichen Mängeln (Nacherfüllung, Rücktritt, Kaufpreisminderung, Schadensersatz)  
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

### Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld  
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

### Handels- und Gesellschaftsrecht (ca. 1 Tag)

Kaufmannsarten  
Gesellschaftsformen  
Handelsbräuche  
Besonderheiten im Handelsrecht  
Handelsregister und Publizität  
Einführung ins Insolvenzrecht

### Projektplanung (ca. 0,5 Tage)

Grundlagen  
Ressourcenplanung  
Planungsschritte  
Fehler bei der Projektplanung

### Umfeldanalyse (ca. 0,5 Tage)

Unternehmensanalyse  
Branchenanalyse  
Standortanalyse  
Wettbewerbsanalyse

### Marketing (ca. 3 Tage)

Marktanalyse und Marktsegmentierung  
Grundlagen der Marktforschung  
Instrumente des Marketing-Mix  
Werbung und unterstützende Instrumente

### Finanzplanung (ca. 1 Tag)

Überblick  
Instrumente

### Planung Investitionsrechnung (ca. 2 Tage)

Grundlagen  
Investitionsrechnungsverfahren  
Grenzen und Probleme der Investitionsrechnungsverfahren  
Kennzahlen

### Finanzierungsplanung (ca. 1 Tag)

Grundlagen  
Eigen- und Fremdfinanzierung  
Außen- und Innenfinanzierung  
Kennzahlen

### Controlling (ca. 1 Tag)

Aufgaben und Ziele des Controllings  
Bereiche des Controllings  
Controllinginstrumente

### Projektarbeit, Zertifizierungsvorbereitung und Zertifizierungsprüfung (ca. 5 Tage)

---

## PROJEKTMANAGEMENT INKL. ZERTIFIZIERUNG DURCH DIE PM-ZERT, ZERTIFIZIERUNGSSTELLE DER GPM DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR PROJEKTMANAGEMENT E. V.

### Kontext-Kompetenzen (ca. 2 Tage)

Strategie  
Governance, Strukturen und Prozesse  
Macht und Interessen

### Technische Kompetenzen (ca. 7 Tage)

Projektdesign  
Anforderungen und Ziele  
Leistungsumfang und Lieferobjekte  
Ablauf und Termine  
Organisation, Information und Dokumentation  
Stakeholder  
Chancen und Risiken  
Agiles Projektmanagement

### Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld  
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

### **Darstellungsmöglichkeit für Projektmanagement mit MS Project (ca. 5 Tage)**

Einführung in MS Project  
Kostenplan und Finanzierung  
Ressourcenplanung  
Planung und Steuerung  
Berichtswesen

### **Persönliche und soziale Kompetenzen (People) (ca. 1 Tag)**

Persönliche Kommunikation

### **Projektarbeit, Zertifizierungsvorbereitung und Zertifizierungsprüfung im Projektmanagement (ca. 5 Tage)**

Durch die PM-ZERT, Zertifizierungsstelle der GPM Deutsche Gesellschaft für Projektmanagement e. V.

## **UNTERRICHTSKONZEPT**

### **Didaktisches Konzept**

Deine Dozierenden sind sowohl fachlich als auch didaktisch hoch qualifiziert und werden dich vom ersten bis zum letzten Tag unterrichten (kein Selbstlernsystem).

Du lernst in effektiven Kleingruppen. Die Kurse bestehen in der Regel aus 6 bis 25 Teilnehmenden. Der allgemeine Unterricht wird in allen Kursmodulen durch zahlreiche praxisbezogene Übungen ergänzt. Die Übungsphase ist ein wichtiger Bestandteil des Unterrichts, denn in dieser Zeit verarbeitest du das neu Erlernte und erlangst Sicherheit und Routine in der Anwendung. Im letzten Abschnitt des Lehrgangs findet eine Projektarbeit, eine Fallstudie oder eine Abschlussprüfung statt.

### **Virtueller Klassenraum alfaview®**

Der Unterricht findet über die moderne Videotechnik alfaview® statt - entweder bequem von zu Hause oder bei uns im Bildungszentrum. Über

alfaview® kann sich der gesamte Kurs face-to-face sehen, in lippensynchroner Sprachqualität miteinander kommunizieren und an gemeinsamen Projekten arbeiten. Du kannst selbstverständlich auch deine zugeschalteten Trainer:innen jederzeit live sehen, mit diesen sprechen und du wirst während der gesamten Kursdauer von deinen Dozierenden in Echtzeit unterrichtet. Der Unterricht ist kein E-Learning, sondern echter Live-Präsenzunterricht über Videotechnik.

## **FÖRDERMÖGLICHKEITEN**

Alle Lehrgänge werden von der Agentur für Arbeit gefördert und sind nach der Zulassungsverordnung AZAV zertifiziert. Bei der Einreichung eines Bildungsgutscheines oder eines Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheines werden in der Regel die gesamten Lehrgangskosten von Ihrer Förderstelle übernommen.

Eine Förderung ist auch über den Europäischen Sozialfonds (ESF), die Deutsche Rentenversicherung (DRV) oder über regionale Förderprogramme möglich. Als Zeitsoldat:in besteht die Möglichkeit, Weiterbildungen über den Berufsförderungsdienst (BFD) zu besuchen. Auch Firmen können ihre Mitarbeiter:innen über eine Förderung der Agentur für Arbeit (Qualifizierungschancengesetz) qualifizieren lassen.

- ① Änderungen möglich. Die Lehrgangsinhalte werden regelmäßig aktualisiert. Die aktuellen Lehrgangsinhalte findest Du immer unter [smartbuilding.alfatraining.de](https://smartbuilding.alfatraining.de).