

Kursstart alle 4 Wochen

# Digitale Kommunikation 4.0 mit Microsoft Office Führerschein

Zur anhaltenden Kundenbindung erlernst du in diesem Kurs Gesprächstechniken, Verhaltensanleitungen und den Einsatz von Beschwerdemanagementsystemen sowie von Künstlicher Intelligenz in deinem Beruf. Der professionelle Umgang mit verschiedenen Microsoft-Office-Programmen rundet diesen Lehrgang ab.



## Abschlussart

Zertifikat „Microsoft Office Führerschein“  
Zertifikat „Digitale Kommunikation 4.0“



## Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen  
Modulprüfungen Microsoft Office Führerschein



## Dauer

12 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  
09.12.2024  
13.01.2025

## LEHRGANGSZIEL

Wenn du den Lehrgang abgeschlossen hast, verfügst du über ein grundlegendes Verständnis wichtiger Bestandteile der Informations- und Kommunikationstechnologie sowie über grundlegende Kompetenzen aus den Bereichen Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentation, Internet und Kommunikation, IT-Sicherheit sowie Datenbanken.

Du erlangst außerdem Sicherheit im Umgang mit Kundschaft und kennst die Basics von Kommunikation im digitalen Zeitalter mit traditionellen und modernen Kommunikationsmitteln wie E-Mail und Videokonferenzen. Des Weiteren bist du in der Lage, mit Beschwerden umzugehen, diese zu bearbeiten und so die Kundenzufriedenheit zu optimieren. Du kannst Beschwerdemanagementsysteme konzipieren und weißt, dass hierbei der Fokus auf der Steigerung der Kundenorientierung liegt.

## ZIELGRUPPE

Dieser Kurs richtet sich an alle Personen, zu deren täglichem Aufgabenfeld der Kontakt mit Kundschaft gehört oder deren Aufgabenbereich sich mit externer Kommunikation befasst.

Der Lehrgang richtet sich zudem an alle Personen, die sich Basiswissen über die grundlegende Bedienung des Computers sowie dem Umgang mit bestimmter Software (MS Office) aneignen oder ihre Kenntnisse auffrischen möchten.

## BERUFSAUSSICHTEN

Gute Kommunikationsfähigkeiten sind bei allen Berufen mit Kundenkontakt von hoher Bedeutung. So erhöhst du mit deinem neuen Wissen deine Berufsaussichten nachhaltig.

IT-Grundlagenkenntnisse sowie Kenntnisse in der Bedienung verschiedener MS Office-Programme sind zudem Voraussetzung für eine erfolgreiche und effiziente Arbeit im Berufsleben.

## LEHRGANGSINHALTE

### COMPUTER-GRUNDLAGEN

#### Computer-Grundlagen (Vollzeit 5 Tage/Teilzeit 10 Tage)

Der Computer und seine Bestandteile  
Erste Schritte im Browser  
Betriebssysteme und Software  
Mit Windows 10 starten  
Windows-10-Apps nutzen  
Mit Desktop-Apps und Fenstern arbeiten  
Den Explorer kennenlernen  
Dateien und Ordner verwalten  
Dateien und Ordner suchen  
Systemeinstellungen vornehmen  
Nützliche Apps  
Mit Windows 10 drucken  
Netzwerke  
Zugang zu öffentlichen Netzen  
Passwortschutz und Datensicherheitsmanagement  
Schutz vor Viren und Malware  
Ergonomische und Umweltschutz-Aspekte

## TEXTVERARBEITUNG MIT MICROSOFT WORD

### Textverarbeitung mit Word (Vollzeit 5 Tage/Teilzeit 10 Tage)

Grundlagen der Texteingabe und -verarbeitung  
Zeichen-, Absatz-, Seiten- und Dokumentformatierung  
Formatvorlagen verwenden  
Tabellen, Grafiken und Formen verwenden  
Dokumente speichern, drucken und schützen  
Serienbriefe erstellen  
Überarbeitungs- und Korrekturfunktionen  
Seitenlayout und mehrseitige Dokumente gestalten

---

## TABELLENKALKULATION MIT MICROSOFT EXCEL

### Tabellenkalkulation mit Excel (Vollzeit 10 Tage/Teilzeit 20 Tage)

Grundlagen der Tabellenbearbeitung  
Mit Formeln und Funktionen arbeiten  
Zellen formatieren, Tabellen bearbeiten und drucken  
Ausfüllen, verschieben und kopieren  
Mit Datum und Uhrzeit rechnen  
Diagramme erstellen und bearbeiten  
Individuelle Druckeinstellungen nutzen  
Arbeitsmappen verwalten  
Diagrammformatvorlagen und Diagrammlayouts verwenden  
Excel-Vorlagen nutzen  
Daten sortieren und filtern

---

## ONLINE-GRUNDLAGEN MIT MICROSOFT OUTLOOK

### Online-Grundlagen mit Internet Browsern und Outlook (Vollzeit 5 Tage/Teilzeit 10 Tage)

Internet, Web und E-Mail  
Einblick ins Internet  
Sicher im Internet arbeiten  
Datenschutz und Urheberrecht  
Mit Suchmaschinen, Online-Lexika und Übersetzungstools arbeiten  
Online-Shopping und -Banking  
Online-Communitys und soziale Netzwerke  
Outlook kennenlernen  
E-Mails erstellen und senden  
E-Mails empfangen  
Den Überblick über Ihre E-Mails behalten  
Mit Kontakten und Adressbuch arbeiten  
Termine und Besprechungen organisieren  
Ordner, Elemente und E-Mails verwalten

---

## PRÄSENTATIONEN MIT MICROSOFT POWERPOINT

### Präsentationen mit PowerPoint (Vollzeit 5 Tage/Teilzeit 10 Tage)

Überblick  
Die Arbeitsoberfläche  
Erste Schritte mit PowerPoint  
Grundlagen zum Arbeiten mit Präsentationen  
Platzhalter mit Textinhalten bearbeiten  
Elemente kopieren und verschieben  
Die Hilfefunktion von PowerPoint nutzen  
Ansichten in PowerPoint effektiv nutzen  
Mit verschiedenen Folienelementen arbeiten  
Bildschirmpräsentationen  
Grundlegende Textgestaltung  
Mit eigenen Vorlagen arbeiten  
Präsentationen drucken und verwalten  
Zeichenobjekte erzeugen und gestalten  
Grafiken und Mediaclips verwenden  
Objekte platzieren und ausrichten  
Organigramme und andere SmartArt-Grafiken  
Diagramme erstellen und gestalten

---

## IT-SICHERHEIT

### IT-Sicherheit (Vollzeit 5 Tage/Teilzeit 10 Tage)

Grundlagenwissen zur Cyberkriminalität  
Umgang mit Daten und Sicherheit  
Netzwerkstrukturen  
Sicherheit in Netzwerken  
Software-Updates  
Verschlüsselung und Passwortschutz (u. a. Zwei-Faktor-Authentifizierung)  
Gebräuchliche Schadsoftware  
Gezielter Schutz vor Viren und Malware  
Antivirensoftware und Firewall nutzen  
Datensicherung und Backups  
Phishing-Mails und Social-Engineering  
Sichere Kommunikation im Internet  
Sicherheit im Internet und bei der Nutzung von Online-Diensten und Social Media  
Incident-Management und Reaktion auf Sicherheitsvorfälle

---

## DATENBANKEN MIT MICROSOFT ACCESS

### Datenbanken mit Access (Vollzeit 5 Tage/Teilzeit 10 Tage)

Mit Datenbanken arbeiten  
Datenbanken erstellen und verwalten  
Was ist Access?  
Die Hilfefunktion von Access nutzen  
Daten in Tabellen eingeben und bearbeiten  
Tabellen erstellen und bearbeiten  
Beziehungen zwischen Tabellen  
Feldeigenschaften  
Daten suchen, ersetzen und sortieren  
Mit Filtern arbeiten  
Daten in Formulare eingeben und bearbeiten  
Formulare (manuell) erstellen  
Mit Abfragen arbeiten  
Abfragen erstellen  
Datenbankobjekte bearbeiten  
Berichte und Etiketten erstellen  
Mit Berichten arbeiten  
Indizes festlegen  
Daten drucken

---

## 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

## **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).