

- Was ist guter Stil?
- der E-Mail-Knigge
- Zusammenfassung

Geschäftsbrieife II

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

Von der Anfrage bis zur Rechnung

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

Akademiestandorte in Westfalen

Ahlen | Bad Oeynhausen | Bielefeld | Coesfeld | Detmold | Dortmund | Gelsenkirchen | Gütersloh | Hamm | Herford | Iserlohn | Lüdenscheid | Lüdinghausen | Minden | Münster | Oberhausen | Recklinghausen

Deutsche Angestellten-Akademie DAA Westfalen

Herforder Straße 74
33602 Bielefeld

Ihre Ansprechpartnerin

Christina Meier
Telefon 0800 1144123
E-Mail info.westfalen@daa.de

www.daa-westfalen.de

Stand: 12/2020

Das Protokoll

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

Englisch im Beruf

Englische Geschäftskorrespondenz I – elementary commercial correspondence

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

Englische Geschäftskorrespondenz II

- Orders
- Complaints
- Presentation
- Meetings
- Telephoning



MWS



Büromanagement

Modulare Weiterbildung mit System

Deutsche Angestellten-Akademie · DAA Westfalen

In diesem Fachbereich erwerben Sie die Kompetenzen, die Sie in einem modernen Büro benötigen, sei es am Empfang, im Sekretariat oder in der Assistenz. Sie lernen beispielsweise, Ihr Büro zeitgemäß zu organisieren, kundenorientiert zu arbeiten, moderne Kommunikationstechniken effizient einzusetzen, Terminplanung- und Überwachung, Geschäftsreisen und Veranstaltungen zu organisieren.

- Arbeitszeitmodelle
- Ergonomie
- Büroorganisation und Außenwirkung
- Gesundheit
- Büro und Arbeit

Postabwicklung

- Posteingang
- Postausgang
- Versandarten

Büromanagement

Der Büroarbeitsplatz

- äußeres Erscheinungsbild
- fachliche und persönliche Anforderungen
- moderne Umgangsformen
- Arbeitsformen, Arbeitsbedingungen



Bildung schafft Zukunft.

Grundlagen Büromanagement

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

Informationsmanagement

- Informationen beschaffen und bewerten
- Informationen verarbeiten
- Informationen präsentieren
- Informationen speichern und ordnen
- Registratursysteme
- Wertigkeitsstufen und Aufbewahrungsfristen
- Dokumentenmanagementsysteme

Outlook im Unternehmen

- 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

- Was sind Events und Veranstaltungen?
- Veranstaltungsarten
- Grundsatzfragen der Veranstaltungsplanung
- Einladungsmanagement
- rechtliche Grundlagen
- Technik
- die reibungslose Durchführung
- Nachbereitung und Erfolgskontrolle
- Wo lauern die Fallstricke? Welche Fehler sollte man bei der Planung vermeiden?

Geschäftsreisen – Grundlagen

- Vorbereitung von Geschäftsreisen
- spezielle Vorbereitung von Geschäftsreisen
- innerbetriebliche Vorbereitungen von Geschäftsreisen
- Nachbereitung von Geschäftsreisen
- Reisekostenabrechnung

Geschäftsreisen – Aufbau

- Vorbereitung der Geschäftsreise
- Verkehrsmittel
- Buchung und Verlauf der Geschäftsreise
- Nachbereitung
- übergreifende Übung

Zeitmanagement

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

Kommunikation im Büro

Telekommunikation im vernetzten Büro

- Grundlagen der Telekommunikation
- moderne Bürokommunikation
- E-Business

Telefonmanagement

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



Reklamationsmanagement

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

Schreibtraining und DIN-Norm

Tastschreiben – Grundlagen

- die Tastatur
- Ergonomie
- das 10-Finger-System
- der Schreibtrainer AlphaTast
- gymnastische Übungen
- Schreibtraining I
- der Synchroneditor
- Schreibtraining II

Tastschreiben – Aufbauseminar

- Wiederholung der Griffübungen
- Geläufigkeitsübungen, Häufigkeitswörter
- Sätze, Konzentrationsübungen

- Training mit kurzen Texten und Geschwindigkeitsübungen
- Training mit langen Texten und Geschwindigkeitsübungen

Schreibregeln und DIN-Norm

- DIN-Norm 5008 für Geschäftsbriefe
- Schreibregeln nach DIN 5008
- Anwendungsbeispiele

Schriftverkehr

Rechtschreibung und Grammatik

- Groß- und Kleinschreibung
- Schreibweise des s-Lautes
- „das“ oder „dass“?
- Zusammen- und Getrennschreibung
- Kommasetzung
- Straßennamen

Geschäftsbriefe I

- Grundlagen des Briefaufbaus – der Briefanfang
- Briefe zeitgemäß schreiben