

Office Competence - Basis einer Bürokarriere

**Moder-
Schrift-**



**ner
verkehr**

Der Schriftverkehr zählt zu den Grundlagen der Kundenkommunikation. Er muss professionell und rationell abgewickelt werden. Dieses Seminar hilft Ihnen, sich zu perfektionieren.

- Die neue Ö-Norm
- Briefaufbau und -stil
- Briefftypen
- Geschäftliche Korrespondenzfälle (Anfrage, Angebot, Mahnung, Mängelrüge, Faktura etc.)
- Briefe zu besonderen Anlässen (Glückwunschschriften, Kondolenz etc.)
- Rationalisierungsmöglichkeiten im Schriftverkehr
- Faxe und Online-Dokumente

**Neue
schrei-**



**Recht-
bung**

Die neuen Rechtschreibregeln werden erklärt und an Beispielen geübt.

- Wiederholung der wichtigsten Rechtschreibregeln
- Änderungen der s-, ss-, ß-Schreibung
- Dreifachkonsonanten
- Schreibung von Fremdwörtern
- Groß- und Kleinschreibung
- Getrennt- und Zusammenschreibung
- Schreibung mit Bindestrich
- Einzelfälle der Umlautschreibung
- Einzelfälle mit Verdoppelung
- Erhalt der Stammschreibung in Zusammensetzungen

Büro-Organisation



Organisation ist das halbe Leben. Besonders im Büro erleichtert sie den Alltag vor allem in Stresssituationen.

- Anwendungsmöglichkeiten von Text- und Datensystemen
- Ein- und Ausgangspost
- Terminplanung und -überwachung
- Schriftgut verwalten, Karteien führen, Informationen speichern
- Rationell telefonieren, Nachrichtennittel und Kommunikationsverfahren
- Informationen erfassen, be- und verarbeiten
- Ergonomie

Kassa-



buch

Die Kassa ist absolute Vertrauenssache und in Klein- und Mittelbetrieben meist Aufgabe des Sekretariats. Die Führung des Kassabuches ist daher Bestandteil der Office Kompetenz.

- gesetzliche Grundlagen
- Kassasturz
- Ermittlung der Tageslosung
- Manko und Überschuss
- Ein- Auszahlungsbelege
- Vorbereitung für das Hauptbuch

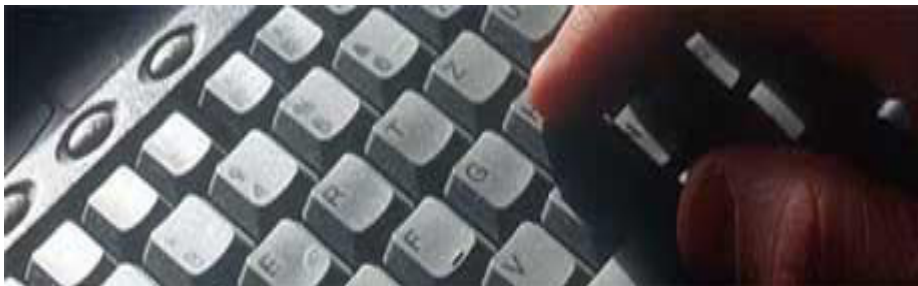
Telefontraining



Telefonieren kann doch jeder! - Nicht jeder kann dabei aber einen positiven Kontakt zum Gesprächspartner herstellen und die Kundenbeziehung damit verbessern. Sie gewinnen Einsicht in ihr persönliches Gesprächsverhalten und perfektionieren Ihr Telefonverhalten.

- Grundsätzliches
- Erfolgreiches Telefonieren
- Aktives und passives Telefonieren
- Kommunikationstechniken
- Verhalten am Telefon
- Einbindung neuer Technologien

Tastatur- schrei-



ben

Die Computertastatur ist aus der modernen Berufswelt nicht mehr wegzudenken. Ihre kompetente Beherrschung ermöglicht Ihnen auch, Ihre EDV-Kenntnisse mit wesentlich höherer Geschwindigkeit in die Tat umzusetzen.

- Tastaturfunktionen
- Aufbau Zehnfingersystem
- Schreibübungen Zehnfingersystem
- Tempotraining

Zeitmanagement



Effektives Zeitmanagement schafft Ihnen Freiräume im Beruf und im Privatleben.

- Selbsteinschätzung im Umgang mit Zeit
- Ziele und Prioritäten
- Die innere Uhr
- Das Pareto-Prinzip
- Analyse der eigenen und von außen kommenden Zeitfallen
- Optimale Zeitplanung
- Planungsinstrumente
- Aktivitätenliste
- Stress (Ursachen, Erkennen der Stresstypen, Methoden zum Stressabbau)