

## Quereinstieg: Qualitätsmanagementbeauftragter mit Konfliktmanagement und MS-Office Anwenderkenntnissen (PowerPoint und Outlook)



Zeitnahe, bundesweite Starttermine

GFN-Erfolgsgarantie<sup>2</sup>> 95 % Integrationsquote<sup>3</sup>

Unser modulares Kurssystem bietet dir unzählige Möglichkeiten, dich weiterzubilden – und zwar ganz nach deinem Bedarf. Gerne helfen dir unsere Berater:innen bei der Auswahl und Kombination geeigneter Kurse. Wir nehmen uns Zeit für dich und schauen, welche Weiterbildung zu dir und deinen Zielen passt. Den Bedarf des Arbeitsmarkts haben wir dabei immer mit im Blick. Gemeinsam stellen wir deinen persönlichen Lehrplan mit zeitnahem Einstiegstermin zusammen – und du startest schnell und unkompliziert in deine Wunsch-Weiterbildung.

### Dauer

mehr als 1 Monat bis 3 Monate

### Kursinhalt

Kommunikation und Konfliktmanagement, PowerPoint und Outlook Grundkurs

Qualitätsbeauftragter (QB)

Dieses Kursangebot wurde für Quereinsteiger im Qualitätsmanagement konzipiert. Sie erlernen neben dem Grundwissen im Qualitätsmanagement zur Sicherstellung reibungsloser Unternehmensprozesse auch die nötigen Soft Skills und die aktuellen Anwenderkenntnisse Outlook und PowerPoint der Microsoft-Office-Suite.

### Kommunikation und Konfliktmanagement

- > Grundlagen der Kommunikation
- > Umgang mit Emotionen
- > Interkulturelle Kommunikation
- > Kommunikation im Bewerbungsverfahren
- > Selbstsicher kommunizieren
- > Unternehmenskommunikation
- > Gedanken und Einstellungen im Gespräch
- > Nähe schaffen, Gesprächsblockaden lösen
- > Perspektivwechsel: die Position des Gesprächspartners einnehmen
- > Selbst- und Fremdwahrnehmung



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



- › Grenzen erkennen, kommunizieren und verteidigen
- › Aktives Zuhören
- › Verhandlungen erfolgreich führen
- › Feedback nehmen und geben
- › Fragetechniken
- › Werteorientierte Kommunikation
- › Klarheit in der Kommunikation
- › Kommunikation im Team
- › Meetings
- › Konfliktmanagement: Umgang mit Störungen und Aggressionen
- › Gespräche lenken, Konfliktsituationen meistern
- › Lösungsorientiert kommunizieren

#### Microsoft PowerPoint

- › Einführung
- › Grundlegende Techniken
- › Folientexte eingeben und gestalten
- › Textinhalte überarbeiten
- › Objekte erzeugen und gestalten
- › Tabellen, WordArt, Bilder und AV-Medien
- › SmartArt-Grafiken einsetzen
- › Diagramme erstellen und gestalten
- › Präsentationen steuern und individualisieren
- › Präsentationen weitergeben und schützen
- › Präsentationen wiederherstellen

#### Microsoft Outlook

- › Einführung
- › Grundlegende Techniken
- › E-Mails gestalten und senden
- › Ordnung im Postfach, Drucken
- › Kontakte verwalten, Adressbuch nutzen
- › Termine eintragen und bearbeiten
- › Kalender drucken, anpassen und senden
- › Besprechungen organisieren
- › Aufgaben verwalten



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



- › Automatisierungen vornehmen
- › Zugriff und Berechtigungen erteilen
- › Outlook individualisieren

### Qualitätsmanagement-Beauftragter

- › Grundlagen des Qualitätsmanagement
- › Normen und Richtlinien
- › Funktion des QM-Beauftragten
- › Planung und Einführung eines QM-Systems
- › Verantwortlichkeiten und Befugnisse
- › Prozessmanagement und Dokumentationssysteme
- › Verbesserungsprozesse: Prozess, Methoden, Tools
- › Fehler- und Reklamationsmanagement
- › Überwachung und Messung von Prozessen/Produkten
- › Operative Umsetzung der DIN EN ISO 9001
- › Kundenzufriedenheit
- › Lieferantenmanagement
- › Auditierung, Akkreditierung und Zertifizierung
- › Risikomanagement
- › Ressourcenmanagement
- › Prüfungsvorbereitung anhand praktischer Beispiele
- › Prüfung

### Voraussetzungen

- › gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- › PC-Grundkenntnisse, alternativ: Besuch des Kurses Computer-Basiswissen und IT-Sicherheit
- › mindestens ein Jahr Berufserfahrung in qualitätsbezogenen Tätigkeitsbereichen
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungs- und Eignungsgespräch

### Zielgruppe

- › Arbeitssuchende Fach- und Führungskräfte, die ihre Kommunikations- und Konfliktlösungsfähigkeiten erweitern möchten
- › Arbeitssuchende aus dem Sekretariats- und Office-Bereich, die ihre Kenntnisse auffrischen bzw. erweitern möchten
- › Arbeitssuchende Fach- und Führungskräfte, die sich zum/-r Qualitätsmanagement-Beauftragten weiterbilden möchten



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



- > Quer- und Wiedereinsteiger/-innen, Rehabilitanden/-innen sowie Hochschulabsolventen/-innen mit oder ohne Abschluss, die eine gefragte Zusatzqualifikation für ihren beruflichen (Wieder-)Einstieg erwerben möchten

## Abschluss

Anerkanntes TÜV-Zertifikat: Qualitätsbeauftragter (TÜV), Trägerinterner Abschluss: GFN-Zertifikat



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)

