

## Kundenbetreuer/in mit ICDL Zertifikat



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 zeitnaheem Einstiegstermin zusammen – und du startest schnell und unkompliziert in deine Wunsch-Weiterbildung.

### Dauer

mehr als 3 Monate bis 6 Monate

### Kursinhalt

Kommunikation und Konfliktmanagement

Word und Excel Grundkurs, PowerPoint und Outlook Grundkurs

European Office Manager: digitale Zusammenarbeit-Arbeitswelt 4.0 - ICDL

Als Kundenbetreuer:In bist du erste:R Ansprechpartner:In für interne und extern Kunden und in der Lage, angemessen und zielorientiert zu kommunizieren und auch in schwierigen Situationen den Projekt- bzw. Unternehmenserfolg sicherzustellen. Die Microsoft-Standard-Programme Word, Excel, PowerPoint und Outlook erlernst du sicher und bist danach in der Lage, mit Textdokumenten zu arbeiten, Daten in Tabellen zu verarbeiten, Präsentationen zu erstellen, auf professionelle Weise Emails zu verschicken sowie Termine zu planen. Mit der ICDL-Zertifizierung Digitale Zusammenarbeit präsentierst du dich zusätzlich als Expert:In für Arbeiten außerhalb eines zentralen Büros und besitzt Know-How in dazugehörigen Themen wie etwa Selbstmanagement, Teamwork und Sicherheit.

### Kommunikation und Konfliktmanagement

- > Grundlagen der Kommunikation
- > Umgang mit Emotionen
- > Interkulturelle Kommunikation
- > Kommunikation im Bewerbungsverfahren
- > Selbstsicher kommunizieren
- > Unternehmenskommunikation



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



- › Gedanken und Einstellungen im Gespräch
- › Nähe schaffen, Gesprächsblockaden lösen
- › Perspektivwechsel: die Position des Gesprächspartners einnehmen
- › Selbst- und Fremdwahrnehmung
- › Grenzen erkennen, kommunizieren und verteidigen
- › Aktives Zuhören
- › Verhandlungen erfolgreich führen
- › Feedback nehmen und geben
- › Fragetechniken
- › Wertorientierte Kommunikation
- › Klarheit in der Kommunikation
- › Kommunikation im Team
- › Meetings
- › Konfliktmanagement: Umgang mit Störungen und Aggressionen
- › Gespräche lenken, Konfliktsituationen meistern
- › Lösungsorientiert kommunizieren

## Word und Excel Grundkurs

### Einführung Microsoft 365

- › Überblick
- › Tipps und Tricks für effizientes Arbeiten

### Microsoft Word

- › Grundlegende Techniken
- › Texte und Absätze formatieren
- › Korrigieren, Übersetzen, Nachschlagen
- › Dokumente gestalten und optimieren
- › Word individualisieren
- › Dokumente exportieren, importieren, weiterleiten, schützen

### Microsoft Excel

- › Grundlegende Techniken
- › Tabellengestaltung- und aufbau
- › Funktionen, Formeln und Diagramme
- › Tabellen und Arbeitsmappen effektiv nutzen
- › Mit individualisierten Tabellen arbeiten



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



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

**European Office Manager: digitale Zusammenarbeit-Arbeitswelt 4.0 - ICDL**

- › Selbstorganisation
- › Zeitmanagement-Methoden
- › Zeitmanagement und Terminplanung mit Outlook
- › Teamarbeit und Kommunikation mit Microsoft 365
- › Plattformen zur Zusammenarbeit und Unterstützung
- › Teams: Digital kommunizieren und Dateien bearbeiten
- › Yammer: Social Networking für Unternehmen
- › OneNote: digitale Notizen für einen papierfreien Arbeitsplatz



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



- › Delve: intelligente Dokumentenverwaltung
- › Forms: Erfassung und Quantifizierung von Daten
- › Planner: visuelle Aufgabenverwaltung
- › Korrespondenz im Büro 4.0
- › serviceorientiertes Schreiben von Briefen und E-Mails
- › Schreib- und Gestaltungsregeln nach DIN 5008
- › Archivierung und Dokumentation

### Voraussetzungen

- › abgeschlossene Berufsausbildung und Berufserfahrung
- › gute Deutschkenntnisse
- › PC-Grundkenntnisse, alternativ: Besuch des Kurses Computer-Basiswissen und IT-Sicherheit
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

### Zielgruppe

- › Arbeitsuchende Fach- und Führungskräfte, die ihre Kommunikations- und Konfliktlösungsfähigkeiten erweitern möchten
- › Arbeitsuchende, die sich auf die neuen Herausforderungen der digitalen Arbeitswelt vorbereiten möchten
- › Arbeitsuchende aus den Bereichen Office Management, Assistenz, Sekretariat u. a., die ihre Kenntnisse auffrischen und zusätzliche digitale Kompetenzen erwerben möchten
- › Quer- und Wiedereinsteiger/-innen, Rehabilitanden/-innen und Hochschulabsolventen/-innen mit oder ohne Abschluss, die sich mit einer IT-Weiterbildung auf den beruflichen (Wieder-)Einstieg vorbereiten möchten

### Abschluss

Trägerinterner Abschluss: GFN-Zertifikat, International anerkanntes ICDL-Zertifikat



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

