

# Teilnahme- bescheinigung

Markt Kompetenz Technologie

**ma ko tech**

**Barbara Fischer-Gbadebo**

geboren 15.02.1960

hat am Lehrgang

Im Rahmen des Lehrganges  
wurden umseitig aufgeführte  
Inhalte vermittelt.



**TrainingsCentrum  
IT- und  
Verwaltungsdienste**

im Zeitraum  
12.02.2007 - 02.05.2007  
teilgenommen.

Erfurt, 02.05.2007

*i.A. [Signature]*  
Thomas Rex  
Geschäftsführung



**TrainingsCentrum**  
IT- und Verwaltungsdienste

**Inhalt**

▶ **Kommunikation**

Soziale Kompetenzen  
Grundlagen der Gesprächspsychologie  
Grundlagen erfolgreicher Kommunikation  
Kommunikationsfähigkeit,  
Kommunikationsbereitschaft, Sender-  
Empfänger, Fragetechniken  
Offene und geschlossene Fragen, Alternative  
Fragen  
Das Kundengespräch  
Didaktische Vorgehensweise zur  
Problemeingrenzung  
Fachbezogene und zielorientierte  
Gesprächsführung  
Grundregeln für effektives Zuhören

▶ **Outlook / Lotus Notes**

Outlook  
Nachrichtenverwaltung, Termineinträge,  
Aufgabe und Kontakte eingeben und  
verwalten, Suchfunktionen  
Kommunikationstool  
Lotus Notes  
Arbeiten mit Datenbanken unter Lotus Notes  
Adressbuch, Mailing  
Besprechungen, Postmaster  
Diskussionsbeiträge, Archivierung  
Mailverschlüsselung

▶ **Hardware / Software**

Grundlagen Hardware (Baugruppen)  
Smartkarten  
Umgang mit Druckern (Einrichten eines Druckers,  
Starten und Anhalten, Fehleranalyse), Praktische  
Anwendung  
Einweisung in die Problematik mit  
Telefonanlagen  
Antivirensoftware

▶ **Fehleranalyse**

Fehlererkennung und Beseitigung  
Fehlererkennung hinsichtlich Hard- und  
Software, Einstellungen, Zurücksetzen,  
Benutzerprofile, Clientanwendungen

▶ **Computergestützte Kommunikationsverfahren**

Kommunikation auf der Grundlage von Voice-  
Over-IP  
Arbeit mit den unterschiedlichsten  
Kommunikationsmedien (Fax,  
Sprachnachrichten, Telefon, SMS, Internet)

▶ **Fachpraktische Unterweisung**

Umsetzung der theoretischen Kenntnisse in der  
Praxis, Analyse von Defiziten  
Vervollkommnung der Kenntnisse  
Einarbeitung in die projektspezifischen  
Datenbanken und Ticketsysteme