



WEITERBILDUNG

KI-GESTÜTZTE DIGITALE KOMMUNIKATION UND KUNDENANSPRACHE

mit **DISTART** 

ÜBERSICHT

INHALT DER WEITERBILDUNG

KI-gestützte Kommunikation effizient gestalten – von E-Mails über Protokolle bis Kundenanfragen: Dieses Modul vermittelt **praxisnah**, wie moderne KI-Werkzeuge genutzt werden, um **alltägliche Kommunikationsaufgaben** im Büro- und Kundenalltag **schneller, strukturierter** und **fehlerfreier** zu bewältigen. Im Mittelpunkt steht die **smarte Integration** von KI in bestehende Prozesse – von Antworten per Mail, automatisierten Vorlagen und Chat-Assistenzsystemen bis hin zu rechtssicherer Dokumentation und Service-Kommunikation. Teilnehmende lernen, wie sie mit **digitalen Tools** Zeit sparen, die **Qualität der Kommunikation** verbessern und Prozesse für sich selbst und andere **gezielt optimieren**. Dabei werden folgende **Kernkompetenzen** vermittelt:

- ▶ **Einsatz von KI-Tools:** Auswahl und Anwendung generativer KI-Tools zur Optimierung von Support-, Service- und Marketingprozessen über verschiedene digitale Kanäle hinweg.
- ▶ **Erstellung effektiver Inhalte:** Konzeption, Gestaltung und Automatisierung von zielgruppenspezifischen Text-, Bild- und Videoformaten für Chat, Mail, Social Media oder Website.
- ▶ **Systematische Integration in bestehende Prozesse:** Verständnis für Schnittstellen und Workflows, um KI-Lösungen effizient in Kommunikations-, CRM- und Supportsysteme einzubinden.
- ▶ **Qualitätssicherung & Ethik:** Bewertung von KI-Inhalten im Hinblick auf Qualität, Transparenz, Datenschutz und Markenwirkung – inklusive Umgang mit Halluzinationen und Bias.

Das Modul umfasst **praxisorientierte Übungen, Lektionsprüfungen** sowie **Live-Q&A-Sessions**, um offene Fragen zu klären und erlernte Inhalte gezielt zu vertiefen. Teilnehmer:innen erwerben so die notwendigen Kompetenzen, um KI-Tools **sicher** in der **digitalen Kunden- und Bürokommunikation** einzusetzen und Kommunikationsprozesse **effizient, qualitätsgesichert** und **praxisnah** zu optimieren.

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN



Maßnahmennummer: 075 / 367 / 25



Zeitlicher Aufwand

430 UE / 322.5 Zeitstunden
über einer Dauer von:
Teilzeit – 18 Wochen
Vollzeit – 9 Wochen



Abschluss

Anerkanntes **Arbeitsmarktzertifikat**: "Digitales Marketing, Management und KI: KI-gestützte digitale Kommunikation und Kundenansprache"



Kosten

Dieses Modul kann bis zu **100 % gefördert** werden (z. B. über den Bildungsgutschein oder das Qualifizierungschancengesetz).

KURSinHALTE

LEKTIONEN IM ÜBERBLICK

EINFÜHRUNG & GRUNDLAGEN

Einführung in die **digitale Kommunikation** mit KI, Ziele der Weiterbildung, Vorstellung von KI-Tools, relevanter Technik und Anforderungen sowie der Beginn der **Projektarbeit** zur Integration von KI in den Büroalltag.

KI-GESTÜTZTE KOMMUNIKATION

Automatisierte Textgenerierung, Prompterstellung, Chat- und Messenger-Tools, E-Mail-Optimierung und KI-basierte Textbausteine für **interne und externe Kommunikation**.

DOKUMENTENMANAGEMENT

Relevante **Dokumentenprozesse**, Vorlagenverwaltung, digitale Signaturen, **wichtige Kennzahlen**, **automatisierte** Ablage und KI-basierte Prüfung / Sortierung von Dokumenten und Kundenanfragen.

ORGANISATION MIT KI

Kalender- und Terminplanung, Teamarbeit in digitalen Systemen, Videokonferenzen, Protokollierung, hybride Arbeitsumgebungen und effiziente **Abläufe im Alltag**.

ANALYSE & KUNDENANSPRACHE

Optimierung der Kundenkommunikation durch datenbasierte Entscheidungen, automatisierte Serviceantworten, Erstellung von **aussagekräftigen Reports** sowie **Bewertungsmanagement**.

DATENSCHUTZ & RECHT

Rechtssichere KI-Nutzung nach DSGVO, AV-Verträge, Hosting, KI-Compliance, Risiken wie Phishing, Urheberrechte, Checklisten und Best Practices **zur sicheren Nutzung**.

PRAXISPROJEKT & ABSCHLUSSPRÜFUNG

Projektarbeit: Integration von KI in den Büroalltag, Wiederholung zentraler Inhalte zur Vorbereitung auf die **Abschlussprüfung** und den Erhalt des **Zertifikats** für einen **qualifizierten Abschluss**.

DIGITALE KOMMUNIKATION IN DER PRAXIS



Ein mittelständisches Beratungsunternehmen möchte den internen Kommunikations- und Dokumentationsaufwand reduzieren. Durch den Einsatz von KI-Tools, Custom GPTs und automatisierten Workflows gelang es dem Team, Anfragen schneller zu beantworten, Angebote schneller zu erstellen und Dokumente effizient zu verwalten:

- **-50 % Zeitersparnis** für E-Mail-Kommunikation
- **Automatisierte Protokollierung** von Meetings und Aufgaben sowie die Erstellung von **Reports** via KI-Tools
- **Zufriedenheit im Team** stieg durch reduzierte Tool-Überlastung und klar strukturierte Workflows

Das Beispiel zeigt: **KI kann den Arbeitsalltag nachhaltig erleichtern** – mit nützlichen KI-Tools, klarem Training und praxisnaher Umsetzung.

