

Bei Rückfragen stehen Ihnen unsere
Ansprechpartner gern zur Verfügung:

▶ Erik Wallrath

Tel.: +49 351 34060-49
E-mail: wallrath@mediaproject.de

▶ Annette Rothe

Tel.: +49 351 34060-54
E-mail: rothe@mediaproject.de

▶ Sandra Weidemann

Tel.: +49 351 34060-48
E-mail: weidemann@mediaproject.de

▶ Elke Grafe

Tel.: +49 351 34060-47
E-mail: grafe@mediaproject.de

media project academy GmbH

Glashütter Str. 101
D-01277 Dresden
Tel.: +49 351 34060-0
Fax: +49 351 34060-30
E-mail: post@mediaproject.de
Internet: www.mediaproject.de

Mit freundlicher Unterstützung des

City Management Dresden

An der Kreuzkirche 6
D-01067 Dresden
Tel.: +49 351 48619-95
E-mail: info@cm-dresden.de
Internet: www.cm-dresden.de

aktiv.in.neuen.welten



Weiterbildung

Englisch, Russisch, Tschechisch,
Konfliktbewältigung

Kommunikation mit englisch-, russisch- und tschechischsprachigen Gästen / Kunden

Seminarziele

Mit diesem Seminar trainieren Sie Ihre Sprachkompetenz für englisch-, russisch- und tschechischsprachige Gäste und Kunden. Mit einer höheren Sicherheit in diesen Sprachen verbessern Sie die allgemeine Verständigung, erhöhen damit das Vertrauen Ihrer Kunden und stärken Ihre Kundenbindung.

Seminarinhalte

Schwerpunkt für alle Sprachseminare ist die aktive Kommunikation – das Verstehen von Fragen und das Geben von Antworten. Mit dem vermittelten Vokabel-Basiswissen können Sie einfache Sachverhalte verstehen und erklären. Im Aufbaukurs wird das Grundlagenwissen erweitert. Hier kann die inhaltliche Auswahl entsprechend den verschiedenen Teilnehmerinteressen und -wünschen erfolgen.

» Vokabelwissen, typische Fragen und Antworten, elementare Grundlagen Grammatik, Begrüßungen, Fragen nach Wünschen oder Interessen der Kunden/Gäste, einfache Präsentationen von Produkten, Leistungen und Produkteigenschaften (Farbe, Material,...), spezielle Vokabeln zu Produkten Ihres Geschäfts, Führung einfacher Verkaufsgespräche, Zahlensysteme und Währungen, Zahlungsmodalitäten, Verabschiedung, im Englisch-Aufbaukurs zusätzlich Reklamationen, Wegbeschreibungen in Dresden geben, Sehenswürdigkeiten in Dresden, Informationen zu Kultur und Events in Dresden geben

Seminar/ Kurs-Nr.	Wochen- tage	Zeit	Dauer	Start/ Ende	Preis pro Teil- nehmer
1-1 Russisch Grundlagen	Dienstag + Freitag	7.30 – 9.00 Uhr (2 UE)	24 UE	02.03.10 bis 20.04.10	104,00 €
1-2 Tschechisch Grundlagen	Dienstag + Donnerstag	7.30 – 9.00 Uhr (2 UE)	24 UE	09.03.10 bis 27.04.10	104,00 €
1-3 Englisch Grundlagen	Dienstag + Donnerstag	7.30 – 9.00 Uhr (2 UE)	24 UE	23.03.10 bis 06.05.10	104,00 €
1-4 Englisch Aufbauwissen	Montag + Freitag	7.30 – 9.00 Uhr (2 UE)	24 UE	22.02.10 bis 16.04.10	104,00 €

UE = Unterrichtseinheit/-stunde à 45 min.

Anmeldeschluss: 08.02.2010

Souveräner Umgang mit Konfliktsituationen und schwierigen Kunden im Verkaufsalltag

Seminarziele

Im Seminar werden Ihnen die Grundlagen und spezifisch angepasstes Aufbauwissen für einen professionellen Umgang mit Konfliktsituationen im Verkaufsalltag vermittelt. Sie lernen, wie Sie Konflikte mit emotionalen und schwierigen Kunden frühzeitig erkennen und bewältigen können. Im Seminar wird Ihnen gezeigt, wie Sie aktiv und verkaufsmotivierend auf den Kunden zugehen. Sie erhalten Argumentationshilfen für Preis- und Reklamationsgespräche und wichtige Tipps für die Deutung der Körpersprache.

Seminarinhalte

» Grundlagen sozialer Wahrnehmung und Kommunikation, aktives Zuhören, Feedback im Gespräch, Regeln für den Kundenkontakt, Kundentypen erkennen, Umgang mit schwierigen Kunden und konfliktgeladenen Gesprächssituationen, Argumentationshilfen/faire Einwandbehandlung, die Reklamation als Chance nutzen, Win-Win-Situation, Kundenorientierung trotz Stress

Seminar/ Kurs-Nr.	Wochen- tag	Zeit	Dauer	Start/ Ende	Preis pro Teil- nehmer
1-5 Souveräner Umgang mit Konfliktsituationen und schwierigen Kunden im Verkaufsalltag	Montag	7.30 – 9.00 Uhr (2 UE)	12 UE	22.02.10 01.03.10 08.03.10 15.03.10 22.03.10 29.03.10	135,00 €

UE = Unterrichtseinheit/-stunde à 45 min.

Anmeldeschluss: 08.02.2010

Zielgruppe: Vereinsmitglieder des CITY MANAGEMENT DRESDEN e.V. aus Unternehmen, Handel, Gastronomie, Hotellerie, Immobilienunternehmen, Kultureinrichtungen, Vereinen und Verbänden, Dienstleistern, Verkehrs- und Energieanbietern u. a.

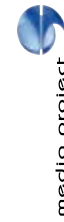
Für Nichtmitglieder erhöht sich der Teilnehmerpreis um 20,00 €.

Seminarort: An der Kreuzkirche 6, 01067 Dresden, Seminarräume sind ausgeschildert

Teilnehmer: je Seminargruppe 8 bis ca. 12 Teilnehmer

Abschluss: media project -Teilnehmerzertifikat (media project ist zertifizierter Bildungsträger)

Hinweis: In den Osterschulferien keine Seminartermine.



Seminaranmeldung (per Fax an +49 351 34060-30 oder per Post an media project)

Unternehmen:
(inkl. Adresse)

Telefon-Nr. (Unternehmen):

Informationen zu den Teilnehmern:

Kurs-Nr. 1. 2. 3. 4.

Privatanschrift

Geburtsdatum

Angebot wird bestätigt:
(verbindlicher Auftrag)

Datum

Stempel

Unterschrift