

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

**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
<b>1-1</b> Russisch Grundlagen	Montag + Mittwoch	7.30 – 9.00 Uhr (2 UE)	24 UE	14.09.09 bis 21.10.09	104,00 €
<b>1-2</b> Tschechisch Grundlagen	Dienstag + Freitag	7.30 – 9.00 Uhr (2 UE)	24 UE	15.09.09 bis 23.10.09	104,00 €
<b>1-3</b> Englisch Grundlagen	Montag + Mittwoch	7.30 – 9.00 Uhr (2 UE)	24 UE	14.09.09 bis 21.10.09	104,00 €
<b>1-4</b> Englisch Aufbauwissen	Dienstag + Donnerstag	7.30 – 9.00 Uhr (2 UE)	24 UE	15.09.09 bis 22.10.09	104,00 €

UE = Unterrichtseinheit/-stunde à 45 min.

Anmeldeschluss: 04.09.2009

## 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
<b>1-5</b> Souveräner Umgang mit Konfliktsituationen und schwierigen Kunden im Verkaufsalltag	Freitag	7.30 – 9.00 Uhr (2 UE)	12 UE	18.09.09 25.09.09 02.10.09 30.10.09 20.11.09 27.11.09	135,00 €

UE = Unterrichtseinheit/-stunde à 45 min.

Anmeldeschluss: 08.09.2009

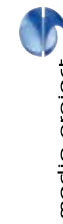
**Zielgruppe:** Vereinsmitglieder des CITY MANAGEMENT DRESDEN e.V. aus Unternehmen, Handel, Gastronomie, Hotellerie, Immobilienunternehmen, Kultureinrichtungen, Vereinen und Verbänden, Dienstleistern, Verkehrs- und Energieanbietern u. a.

Für Nichtmitglieder erhöht sich der Teilnehmerpreis um 10,00 €.

**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)



**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.  Name, Vorname

Privatanschrift

Geburtsdatum

1.   
2.   
3.   
4.

**Angebot wird bestätigt:**  
(verbindlicher Auftrag)

Datum

Stempel

Unterschrift