

ÜBER UNS

DAS TEAM der Akademie Heidelberg ist mit über 20-jähriger fundierter Erfahrung als Ihr Partner in Sachen gezielter Fort- und Weiterbildung tätig.

Speziell für Sie selektieren wir in einem komplexen wirtschaftlichen Umfeld die wichtigen und entscheidenden Informationen und setzen sie in exakt auf Ihren Bedarf zugeschnittene Veranstaltungen zielführend um.

Von anerkannten Experten aus Wirtschaft, Forschung und Politik erhalten Sie schon heute das Wissen von morgen – und das stets komprimiert, praxisnah und aktuell! Damit halten Sie Ihr Wissen up-to-date und verschaffen sich dauerhaft Wettbewerbsvorteile. Insbesondere in einer Zeit, die geprägt ist von hoher Dynamik, steigendem Wettbewerb und zunehmendem Zeitdruck ist dieses Mehr an Wissen für Ihren Erfolg entscheidend!

**AH Akademie für Fortbildung
Heidelberg GmbH**

Maaßstraße 28
D-69123 Heidelberg
Telefon 06221/65033-0
Telefax 06221/65033-69
info@akademie-heidelberg.de
www.akademie-heidelberg.de

03.14/1409FY200



INTENSIV-TRAINING
30. SEPTEMBER/1. OKTOBER 2014
FRANKFURT/MAIN

SOUVERÄN UND ERFOLGREICH AM TELEFON

Vom Erstkontakt bis zum Umgang mit schwierigen Personen

*Für den optimalen
Praxiserfolg:
Inklusive
Übungen
an einer
professionellen
Telefonanlage!*

- **Türöffner Stimme**
- **Optimale Vorbereitung**
- **Effektiv telefonieren**
- **Perspektivenwechsel – Welche Sprache spricht mein Gegenüber?**
- **„Cool bleiben!“ – Umgang mit Nervosität und Anspannung**
- **Erstkontakt am Telefon**
- **Aufdringliche Gesprächspartner höflich abwimmeln**

Heike Heinemann
Diplom-Sprecherzieherin
PARLA GmbH & Co. KG, Heidelberg



Erfahren Sie, wie Sie am heißen Draht cool und gelassen bleiben!

PROGRAMM 1. TAG

SEMINARZIEL Jeder kennt diese Situation: man hat ein unangenehmes Telefonat und verschiebt das Gespräch gerne auf die lange Bank. Oder ein Kunde beschwert sich und schwört so eine unangenehme Gesprächssituation herauf. Wie können Sie solche Situationen professionell meistern? Wie können Sie Sympathie und Kundennähe über den heißen Draht noch besser aufbauen? Wie führen Sie auch schwierige Gespräche souverän?

Bei diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie alle Schritte eines Telefonats geschickt angehen und Ihre Wirkung optimieren, um effektiv und gewinnbringend zu kommunizieren, ob mit Kunden, Lieferanten, anderen Abteilungen oder Behörden.

Auch bei der Kaltakquise treffen Sie sicher den richtigen Ton und schaffen es gezielt, Interesse zu wecken. Denn Telefonieren mit Erfolg macht Spaß!

TEILNEHMERKREIS Mitarbeiter/innen und Führungskräfte, die ihre Wirkung am Telefon optimieren möchten.

BEGRENZTE TEILNEHMERZAHL Die Veranstaltung ist auf 12 Teilnehmer begrenzt, um eine Atmosphäre zu gewährleisten, in der die Thematik praxisorientiert vermittelt werden kann. Hierzu dient auch die von der Referentin erstellte Dokumentation, die Ihnen – zurück an Ihrem Arbeitsplatz – noch lange als hilfreiches Nachschlagewerk dienen wird.

10.00	Eröffnung und Begrüßung
10.15	Grundlagen für ein gutes Telefonat Türöffner Stimme – Wie Sie ein gutes Gesprächsklima schaffen, um Ihren Gesprächspartner zu begeistern Jedes Telefonat ist nur so gut wie seine Vorbereitung – So schaffen Sie es!
11.30	Kaffeepause
11.45	Stimm- und Sprechtraining Der Ton macht die Musik – Wie Sie durch professionelle Stimm- und Sprechtechnik überzeugen und der Partner am Ball bleibt
13.00	Mittagessen
14.00	Gesprächsführung am Telefon Effektiv telefonieren – Wie Sie geschickt nach dem Anliegen fragen und auch bei dominanten Kunden höflich bleiben
15.30	Kaffeepause
15.45	„Powertalking“ in der Praxis Wie Sie durch direkte Ansprache, positive Formulierungen und nutzenorientierte Sprache überzeugen und andere zum Handeln bringen
ca. 17.00	Ende des 1. Tages

PROGRAMM 2. TAG

REFERENTIN

9.00	Warm-Up: Kurzes Feedback des 1. Tages
9.30	Umgang mit schwierigen Personen Reklamation oder schlechte Laune gefällig? – Wie Sie aufgebracht Anrufern den Wind aus den Segeln nehmen und sie ruhig in der Sache auffangen Stopp! – Aufdringliche Gesprächspartner höflich abwimmeln
11.00	Kaffeepause
11.15	Perspektivenwechsel am Telefon – Welche Sprache spricht mein Gegenüber? Mir reicht`s! – Umgang mit eigenen Emotionen
12.30	Mittagessen
13.30	Neukundengewinnung am Telefon Interessieren statt informieren – Kaltakquise am Telefon
15.15	Kaffeepause
15.30	Worauf es noch ankommt „Cool bleiben!“ – Umgang mit Nervosität und Anspannung
17.00	Ende der Veranstaltung

Heike Heinemann

Zertifizierte General Trainerin
PARLA GmbH & Co. KG, Heidelberg



Frau Heinemann war nach ihrem Studium zur Diplom-Sprecherzieherin und -Sprecherin mehrere Jahre u.a. als Verkaufstrainerin bei Coca Cola Erfrischungsgetränke AG und als Manager Job Trainer bei einem international aufgestellten Personaldienstleister tätig.

Heute arbeitet sie als Trainerin für Kommunikation, Verkauf und Persönlichkeitsentwicklung. Weiterbildungen zur akkreditierten INSIGHTS MDI®-Beraterin und zum zertifizierten General Trainer, sowie kontinuierliche Fortbildungen im Bereich Rhetorik, Potenzialanalyse, Personalauswahl und Verkaufstechniken im Service und Contact Center sowie eine Ausbildung in Körperausdruck runden ihr Trainerprofil ab.

Zu Ihren Referenzen zählen kleine und mittelständische Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen bis hin zu Großkonzernen.

Zum Programmablauf:

Das Seminar lebt von den praktischen Übungen, den Rollenspielen und der individuellen Beratung in der Gruppe. Deshalb können sich Änderungen im Seminarablauf ergeben.



PROGRAMM- HINWEISE

Führen ohne Vorgesetztenfunktion

6./7. Mai 2014, Berlin
Seminar-Nummer: 14 05 BY300

15./16. Juli 2014, München
Seminar-Nummer: 14 07 BY300

23./24. September 2014, Frankfurt/Main
Seminar-Nummer: 14 09 BY300

16./17. Dezember 2014, Köln
Seminar-Nummer: 14 12 BY300

Optimiertes Zeit- und Selbstmanagement

20./21. Mai 2014, München
Seminar-Nummer: 14 05 BY310

18./19. November 2014, Frankfurt/Main
Seminar-Nummer: 14 11 BY310

Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und Beschwerden

24. Juni 2014, München
Seminar-Nummer: 14 06 BY100

Neu als Führungskraft

22./23. Mai 2014, München
Seminar-Nummer: 14 05 BY320

4./5. November 2014, Offenbach/Main
Seminar-Nummer: 14 11 BY320

Rechtswissen für Assistenz und Sekretariat

16./17. Juli 2014, Heidelberg
Seminar-Nummer: 14 07 RA505

4./5. November 2014, Frankfurt/Main
Seminar-Nummer: 14 11 RA505

Professioneller Umgang mit dem Betriebsrat

22. Oktober 2014, Frankfurt/Main
Seminar-Nummer: 14 10 RA360

Weitere Veranstaltungen finden Sie stets aktuell unter
www.akademie-heidelberg.de

ERFOLGREICH UND SOUVERÄN AM TELEFON

ANMELDE-FAX: 06221/65033-29

ANMELDEFORMULAR

NAME	
VORNAME	
POSITION	
FIRMA	
STRASSE	
PLZ/Ort	
TEL.	
FAX	
E-MAIL	
DATUM UNTERSCHRIFT	

TERMIN & SEMINARZEITEN

30. September 2014 · 10.00 - 18.00 Uhr
1. Oktober 2014 · 09.00 - 17.00 Uhr
Registrierung am 1. Tag ab 9.30 Uhr

VERANSTALTUNGSORT

QGREENHOTEL by Meilia
Katharinenkreisel (Opeliondel)
D-60486 Frankfurt/Main
Tel.: 069/7073-00 · Fax: 069/707303-33
E-Mail: qgreen.frankfurt@meilia.com

Bitte berufen Sie sich bei Ihrer *Zimmerservierung* stets auf die *Sonderkonditionen* des Abtrunkontingents der AH Akademie für Fortbildung Heidelberg und beachten Sie, dass das Abtrunkkontingent *vier* Wochen vor dem Termin abläuft.

Seminar-Nr. 14 09 FY200 W

TEILNAHMEGEBÜHR

€ 1.190,- (zzgl. gesetzl. US). Die Teilnahmegebühr beinhaltet ein gemeinsames Mittagessen, Seminargetränke, Pausensnacks sowie die Dokumentation.

SONDERKONDITIONEN

Der zweite und jeder weitere Teilnehmer aus einem Unternehmen erhält einen Rabatt in Höhe von 10 %.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die Teilnahmegebühr zzgl. gesetzl. Umsatzsteuer ist sofort nach Erhalt der Rechnung zur Zahlung fällig. Stornierungen von Buchungen sind bis zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn gegen eine Bearbeitungsgebühr von € 50,- (zzgl. gesetzl. US) möglich; bis 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn werden 50 % der Teilnahmegebühr, danach wird die volle Teilnahmegebühr fällig. Die Stornierklärung bedarf der Schriftform. Die Benennung eines Ersatzteilnehmers ist zu jedem Zeitpunkt kostenfrei möglich. Die Kombination von Rabatten ist ausgeschlossen. Bei Absagen durch den Veranstalter wird die gezahlte Gebühr voll erstatet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Gerichtsstand ist Heidelberg.

AKADEMIE HEIDELBERG VERANSTALTUNGSTICKET

Reisen Sie günstig mit der Deutsche Bahn AG zum Seminar: Von jedem DB-Bahnhof – auch mit dem ICE! Weitere Informationen zu Preisen und zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung oder sofort unter www.akademie-heidelberg.de/bahn

AH Akademie für Fortbildung

Heidelberg GmbH

Maaßstraße 28

D-69123 Heidelberg

Telefon 06221/65033-0

Telefax 06221/65033-69

anmeldung@akademie-heidelberg.de

www.akademie-heidelberg.de

AKADEMIE
HEIDELBERG



DB BAHN