

Eine Kooperation von

Anja Persch

Marketingexpertin, Vortragsrednerin
und Trainerin aus Leidenschaft
www.anja-persch.de



m&r Kreativ ist eines der größten
Kommunikationsunternehmen des
Saarlandes
www.mrkreativ.de



Die Esplanade ist die neue Event-
location im Herzen Saarbrückens
www.esplanade-sb.de



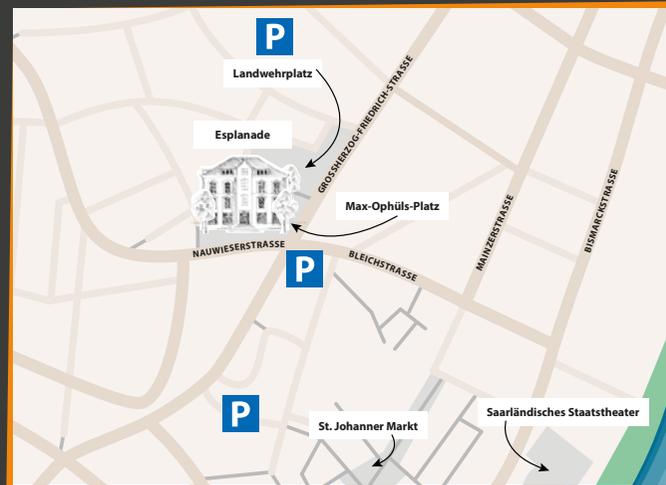
Kommunikationstage

„Die **Kunst** der erfolgreichen
Kommunikation – lernen, verstehen
und überzeugen“



Eine Trainingsreihe zu den Themen
Kommunikation . Rhetorik . Beschwerdemanagement

Lage und Parkmöglichkeiten



Anfahrt

Esplanade
Nauwieserstraße 5
66111 Saarbrücken

Ort

Esplanade
Nauwieserstraße 5
66111 Saarbrücken

Teilnehmerzahl

Je Termin maximal 12 Personen

Preis

390 € zzgl. MwSt. pro Person (inklusive Verpflegung)
15 % Rabatt bei der Buchung von 2 Terminen

Anmeldung

Unter Angabe von Name und Adresse an
anja.persch@allisma.de

Die Vergabe der Plätze erfolgt nach Reservierungs-
bestätigung und Zahlungseingang.

Eine Kooperation von

Anja Persch



Kommunikation die ankommt

Missverständnisse sind im Berufsalltag schon fast an der Tagesordnung. Aber warum fühlen wir uns oft missverstanden oder können die Reaktionen unseres Gesprächspartners nicht immer verstehen? Oft geht es dabei gar nicht darum, über WAS wir kommunizieren, sondern WIE wir mit unterschiedlichen Gesprächspartnern umgehen. Zwischenmenschliche Kommunikation besteht nicht nur aus sicht- und hörbaren, sondern auch aus zunächst verborgenen Anteilen, welche eine bedeutende Wirkung auf den Gesprächs- und Aktionsprozess innerhalb der gesamten Kommunikation darstellen.

Inhalte dieses Trainings:

- Erhöhung der Zielorientierung und Effizienz von Gesprächen
- Erkennen und Überwinden von Kommunikationsbarrieren
- Botschaften so formulieren, dass sie ankommen und verstanden werden
- Erkennen verborgener Anteile innerhalb der Kommunikation und deren Auswirkungen
- Reflexion des eigenen kommunikativen Verhaltens

Termine

26.02.2016, 9:00–17:00 Uhr
18.03.2016, 9:00–17:00 Uhr

Zuhörer begeistern und überzeugen

Sicher kennen Sie das: Eine Präsentation langweilt Sie, obwohl die Informationen, die der Redner vermittelt, neu und interessant sein sollten. Im umgekehrten Fall besuchen Sie einen Vortrag, dessen Inhalte Ihnen bekannt sind und trotzdem fasziniert Sie der Referent und die Zeit vergeht wie im Flug. Woran liegt das? Wie schaffen wir es, so zu präsentieren, dass wir unsere Zuhörer fesseln? Es reicht nicht mehr aus nur solide zu referieren. Es geht vielmehr darum, überraschend anders zu sein. Dabei spielen Stimme, Sprechweise, Sprache und Körpersprache eine entscheidende Rolle und sind heute Karrierefaktoren ersten Ranges.

Inhalte dieses Trainings:

- Sicher und selbstbewusst auftreten – Basiselemente der Körpersprache bewusst einsetzen
- Die Stimme spiegelt Stimmung – die Wirkung der Stimme kennen und sie bewusst kontrollieren
- Sprechen im „guten Stil“ – die richtigen Worte können entscheidend sein
- Rede und Präsentation spannend aufbauen vom Einstieg über den Hauptteil bis zum Schluss

Termin

04.03.2016, 9:00–17:00 Uhr

Beschwerden erfolgreich managen

Oft ist es unangenehm, wenn sich ein Kunde beschwert. Jedoch kann es noch unangenehmere Folgen haben, wenn er eine Beschwerde hat und diese nicht direkt, sondern an Familie, Freunde und Bekannte weitergibt. Ein guter Umgang mit Beschwerden ist, wenn es gelingt aus einem enttäuschten Kunden einen begeisterten Kunden zu machen. Ein zufriedener Kunde wird immer wieder auf die Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens zurückgreifen. Und er bringt neue Kunden, denn er macht „Werbung“ für das Unternehmen – und das völlig kostenlos.

Inhalte dieses Trainings:

- Richtig reagieren in schwierigen Situationen
- Den Kunden besser verstehen
- Reflexion des Kundenverhaltens und der eigenen Reaktionen
- Beschwerdegespräche strukturiert führen
- Den richtigen Ton und die richtigen Worte finden
- Sich der Wichtigkeit einer Beschwerde und der damit verbundenen Chance bewusst sein

Termin

11.03.2016, 9:00–17:00 Uhr