

Professionalität und Empathie

**Optimaler Umgang mit Beschwerden**

Wie geht man in Ihrem Unternehmen mit Kunden um, die sich beschweren? Einfühlsam? Sachlich? Interessiert? Kühl? Für den Kunden ist der Umgang mit seiner Beschwerde ein wesentlicher Indikator dafür, ob ein Unternehmen sein Serviceversprechen hält. – In Seminaren zum Umgang mit Beschwerden lernen Servicemitarbeiter, wie sie mit Empathie und Professionalität dem Image des Unternehmens nutzen und noch mehr Freude an den Kundengesprächen haben. **Ausführliche Infos erhalten Sie direkt unter [www.ititpro.com](http://www.ititpro.com) oder kostenfrei anfordern unter:** ▶ 01:○

Finanzmanagement Woche

**Wollen Sie auch als Nichtfachmann aktiv an der finanziellen Unternehmensführung mitwirken?**

Führungskräfte müssen heute in der Lage sein, finanz- und betriebswirtschaftliche Zusammenhänge im Unternehmen zu überblicken. Sie können sich Unsicherheiten oder gar Unkenntnisse auf den verschiedenen Gebieten des Finanzmanagements nicht leisten. Die Finanzmanagement-Woche bietet das Grundlagenwissen und die Erfahrungen, die auch den Nicht-Fachmann befähigen, aktiv an der finanziellen Unternehmensführung mitzuwirken. In einer auch für den Nicht-Fachmann verständlichen Sprache werden alle wichtigen Teilbereiche des Finanzmanagements behandelt: Bilanzierung, Bilanzanalyse, Finanzkennziffern, Cash-flow, Budgetierung, Kostenrechnung, Kostenkontrolle, Deckungsbeitragsrechnung, ROI (Return of Investment). Die Anwendung des Grundlagenwissens wird in Fallbeispielen und Gruppendiskussionen intensiv geübt. Termin: 06. – 10.12.04 in Düsseldorf. Termine 2005 auf Anfrage. **Weitere Infos erhalten Sie direkt unter [www.ititpro.com](http://www.ititpro.com) oder kostenfrei anfordern unter:** ▶ 02:○

**Hacker Angriffe auf Netzwerke**

Ja hätten wir doch nur früher...

...so die Aussage vieler Unternehmen nach erfolgreichen Angriffen durch Hacker auf ihre Unternehmensnetzwerke. In dem hochaktuellen 3-tägigen Intensiv-Workshop „Die ultimative Hacking-Akademie“ lernen Sie die Arbeitsweise der Hacker kennen, indem Sie selbst hacken... **Weitere Infos unter [www.ititpro.com](http://www.ititpro.com) oder anfordern unter:** ▶ 03:○

**seminarSPIEGEL**

**Endlich! [www.seminarSPIEGEL.de](http://www.seminarSPIEGEL.de) geht online!**

*Seminar suchen, finden, direkt buchen. Ständig LASTMINUTE Seminare, einige sogar mit 15% OFF. Auszug aus den aktuellen Themen:*

> **Macromedia Freehand Grundkurs** (Lastminute 15%OFF)  
Macromedia Freehand ist ein leistungsstarkes Programm zur Erstellung von Vektorgrafiken. Infos, Preise und Termine unter [www.seminarspiegel.de](http://www.seminarspiegel.de)

> **Überblick und Einführung in mySAP® Business Suite** (Lastminute)  
Das Seminar „Überblick und Einführung in SAP® R/3 und mySAP® Business Suite“ hat das Ziel, die Teilnehmer mit den Hauptelementen der Software vertraut zu machen. Infos, Preise und Termine direkt unter [www.seminarspiegel.de](http://www.seminarspiegel.de)

> **RATING-ADVISORY - Neues Berufsfeld**  
Namhafte Experten aus der Praxis qualifizieren Sie für das Diplom CERTIFIED RATING ADVISOR des BDRA e.V. Infos, Preise und Termine unter [www.seminarspiegel.de](http://www.seminarspiegel.de)

> **Vom Mitarbeiter zum Vorgesetzten - Basisseminar**  
Sie definieren Ihre Rolle als Führungskraft, setzen sich mit den Veränderungen auseinander und legen erste Schritte für eine motivierende Leitung fest. Infos, Preise und Termine unter [www.seminarspiegel.de](http://www.seminarspiegel.de)

> **Organisationsmodelle Organisationsanalyse**  
Erfahren Sie, welche Abhängigkeiten in Organisationsmodellen zwischen IT, Führung und Prozessen bestehen. Infos, Preise und Termine unter [www.seminarspiegel.de](http://www.seminarspiegel.de)

> **Sprechtraining für Vielsprecher**  
Selbstbewusstes Auftreten durch sicheres Sprechen und einen vollkommenen Einsatz der Stimme. Überzeugende Wirkung durch deutliches Sprechen. Infos, Preise und Termine unter [www.seminarspiegel.de](http://www.seminarspiegel.de)

> **Veranstaltungen professionell organisieren!**  
Sie möchten sich umfassend über die Methoden einer erfolgreichen Veranstaltungsorganisation informieren. Sie interessieren sich für Erfolgsfaktoren und erhalten zahlreiche Checklisten, die Sie vor Ort unterstützen. Weitere Infos, Preise und Termine direkt unter [www.seminarspiegel.de](http://www.seminarspiegel.de)

> **Prozessoptimierung im Rechnungswesen**  
Sie haben bereits Ihre Abschlussprozesse durch Fast Close verkürzt und wollen nun Ihr Finanz- und Rechnungswesen grundlegend neu strukturieren und Kosten reduzieren. Infos, Preise und Termine direkt unter [www.seminarspiegel.de](http://www.seminarspiegel.de)

> **IAS/IFRS im Controlling Controllers Tool-Box unter IAS/IFRS**  
Sie möchten sich umfassend über die Auswirkungen von IAS/IFRS auf das Controlling informieren. Sie wollen mehr von den Chancen und Grenzen der Harmonisierung von internem und externem Rechnungswesen wissen. Sie suchen konkrete Tipps zur Umsetzung der IAS/IFRS im Controlling. Infos, Preise und Termine unter [www.seminarspiegel.de](http://www.seminarspiegel.de)

> **Arbeitsrecht 2005**  
Sie möchten Ihr arbeitsrechtliches Wissen auf den neuesten Stand bringen... Infos, Preise und Termine direkt unter [www.seminarspiegel.de](http://www.seminarspiegel.de)

> **Selbstpräsentation für Frauen**  
Lernen Sie, sich und Ihr Produkt erfolgreich zu präsentieren. Gekonnte Selbstpräsentation ist entscheidend für Ihren Erfolg. Infos, Preise und Termine direkt unter [www.seminarspiegel.de](http://www.seminarspiegel.de)

> **Coaching im Call Center**  
Ein Tag rund um mögliche Philosophien, Ziele, Methoden und Instrumente im Call Center Coaching...Infos, Preise und Termine unter [www.seminarspiegel.de](http://www.seminarspiegel.de)

**Rückantwort an FAX-Nr:  
(0 72 22) – 93 63 93**

Ihre Lesernummer:

Name: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

▶  **Ja, senden Sie mir bitte kostenlose Informationen** zu folgenden Themen:

○01 ○02 ○03

**[www.ititpro.com](http://www.ititpro.com)**  
**[www.seminarSPIEGEL.de](http://www.seminarSPIEGEL.de)**