



An:

Telefonieren will gelernt sein!**Erfolgreich durch kundengerechtes Telefonieren**

Das Telefon ist Ihr wichtigstes Handwerkszeug im Umgang mit dem Kunden? Dann sollten Sie auch ein Meister Ihres Handwerks sein. Ob Sie am Telefon Ihre Produkte verkaufen wollen oder für Beschwerden zuständig sind – erfolgreiches und stressfreies Telefonieren lässt sich erlernen. Ziel dieses praxisorientierten Trainings ist es, Ihre Kompetenzen im telefonischen Kundenkontakt zu erweitern. Erleben Sie Ihre persönliche Wirkung am Telefon und lernen Sie, wie Sie ein positives Gesprächsklima gestalten. Mit Hilfe von Kommunikationstechniken und Methoden der Gesprächsführung lassen sich auch schwierigste Situationen meistern. Aggressive oder schlecht gelaunte Gesprächspartner können Sie nicht mehr schrecken, wenn Sie in die Psychologie des Kunden eingetaucht sind. Das Training wird für Ihre persönlichen oder betrieblichen Erfordernisse passgenau entwickelt und bei Ihnen inhouse durchgeführt. **Ausführliche Infos direkt abrufen unter [www.ititpro.com](http://www.ititpro.com) od. Kzf. ▶ 01:○**

Professionell Präsentieren**2-Tages Intensivseminar**

Immer wieder sind wir gefordert, eine Idee oder ein Produkt erfolgreich zu präsentieren. Erfahren Sie mehr, wie Sie Präsentationen professionell vorbereiten, strukturiert aufbauen, durchführen und zielorientiert abschließen, sowie unterschiedliche Medien gezielt einsetzen und wie Sie durch Ihren persönlichen Auftritt überzeugen. Basierend auf Videoanalysen erhalten die Teilnehmer ein direktes Feedback und können Ihre Präsentation und Ihren persönlichen Auftritt noch im Seminar weiterentwickeln. **Weitere Infos erhalten Sie direkt unter [www.ititpro.com](http://www.ititpro.com) oder anfordern unter Kennziffer: ▶ 02:○**

Effektiv führen – effektiv handeln!**Management meets Military**

Offiziere der Bundeswehr haben im Durchschnitt 20 Monate Training, wie man gezielt seine Untergebenen anführt, lenkt und durch Krisen manövriert. Manager kommen dagegen auf gerade einmal 2 Wochen. Warum nicht das Wissen beider Welten gemeinsam nutzen, um auf diesem Gebiet effektiv zu lernen! **Nähere Informationen zu diesem interessanten Thema anfordern unter Kzf.: ▶ 03:○**

Werden Sie selbst Ihres Glückes Schmied**Personal Leadership - Der Weg zur persönlichen Spitzenleistung**

Das größte Hindernis auf dem Weg zum Erfolg sind meist wir selbst. Wir leben ungewollt wie mit angezogener Handbremse. Lösen Sie Ihre mentalen Bremsen, handeln Sie konsequent und zielstrebig, blicken Sie nach vorn und finden Sie eine neue Selbstsicherheit. „Personal Leadership ist ein Seminar für Menschen, die jetzt wirklich etwas verändern wollen. Sie erhalten hier keine Motivation im „Guru-Stil“, sondern handfeste Werkzeuge, Rezepte und Regeln, wie Sie ab sofort aus sich selbst das Beste heraus holen. Schon bald wird Ihnen diese „Bedienungsanleitung zum Erfolg“ in Fleisch und Blut übergehen, Sie werden erfolgreich denken und handeln. Schmieden Sie jetzt Ihr eigenes Eisen. Nehmen Sie es selbst in die Hand, wie erfolgreich und zufrieden Sie mit sich und Ihrem Leben sind. **Heizen Sie Ihr Schmiedefeuer schon mal an, indem Sie das Seminarprogramm anfordern unter [www.ititpro.com](http://www.ititpro.com) oder unter ▶ 04:○**

Einladung zur Roadshow**Lernen Sie MindPlan persönlich kennen**

Lassen Sie sich begeistern vom ersten anspruchsvollen Mind Map auf Basis von Lotus Notes. Im Rahmen einer Roadshow gemeinsam mit der IBM Deutschland AG werden an vier Vortragstagen zahlreiche Produktneuerungen vorgestellt. Neben MindPlan sind das Lotus Domino R7, das jüngste Kind von IBM, sowie Lotus Workplace, welches einen Ausblick in eine zukünftige Benutzeroberfläche gibt, die die Welten des Webs mit Lotus Notes und Sphere verbinden soll. **Genaue Termine und eine MindPlan Testversion zum Download anfordern unter [www.ititpro.com](http://www.ititpro.com) oder unter Kzf.: ▶ 05:○**

Das wichtigste Kapital im Unternehmen...**...sind die Mitarbeiter**

Gewinnstatistiken kann jeder analysieren. Aber dort einsetzen, wo wirklich Bedarf besteht, das können nur Wenige. In diesem Coaching geht es an die Substanz eines Unternehmens: An die Mitarbeiter, die Basis und den Kern jeder Firma. Denn schließlich bringt jeder seine eigene Lebenssituation mit ins Büro. Konfliktsituationen sind daher nicht ausgeschlossen. Zum Wohle des Einzelnen und damit des Gesamten muss Schöpferkraft anstelle von Konflikt- und Problembewusstsein stehen. Im Organismus Betrieb ist ein reibungsloser Ablauf nötig, sonst leidet die gesamte Produktivität darunter. **Wie auch Sie Konflikte im Unternehmen lösen können, erfahren Sie unter [www.ititpro.com](http://www.ititpro.com) oder anfordern unter der Kennziffer: ▶ 06:○**

Customer Communication Management (CCM)**Lückenlose Abdeckung sämtlicher Prozesse in der bedarfsorientierten Kundenkommunikation**

Die Datenmengen in den verschiedensten Datenquellen der Unternehmen werden immer umfassender und die effiziente kundengerechte Verarbeitung der Informationen stellt eine große Herausforderung dar. Mit Praxisberichten und Software Live-Demos wird in dem kostenlosen Seminar der lückenlose Prozess im „Customer Communication Management“ anschaulich erklärt. Das Ergebnis: ein zeitgemäßes Daten- und Informationsmanagement bis hin zum effizienten Outputprozess. **Informieren Sie sich unter [www.seminarSPIEGEL.de](http://www.seminarSPIEGEL.de) oder unter Kennziffer: ▶ 07:○**

Infotage – kostenfreie Teilnahme**Was leistet effektives Output Management?**

Die Veranstaltungsreihe informiert regelmäßig kostenfrei über aktuelle Themen im Bereich von Produktion u. Handling von Reports, sowie der automatischen Gestaltung von Dokumenten. Klären Sie, wie das alles mit Ihren heutigen Anwendungen, auch mit SAP™ R/3®, unter Unix, Linux und Windows harmonisiert u. welche Vorteile sich für Sie ergeben können. **Das Teilnahmeformular unter [www.ititpro.com](http://www.ititpro.com) oder: ▶ 08:○**

**Rückantwort an FAX-Nr:****(0 72 1) – 15 11 888**

Ihre Lesernummer:

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

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

▶  **Ja, senden Sie mir bitte kostenlose Informationen zu folgenden Themen:**
 01  02  03  04  05  06  07  08