



BALANCE Akademie

BILDUNGSKARENZ ANGEBOT Firma Max Mustermann GmbH

Erstellt von Ruth Pils, MSc

www.balanceakademie.at

Success is a state of mind.

BILDUNGSPLAN I

ZIEL: QUALIFIZIERUNG DER MITARBEITERINNEN IN DEN
BEREICHEN KOMMUNIKATION, TEAMMANAGEMENT
UND PRÄSENTATION



1. BILDUNGSPLAN I

€15.000,--

Termine:	02.02.2010	Kommunikation und Präsentation Basics
	09.02.2010	Ausstrahlung und Präsenz in der Präsentation
	16. 02. – 17.02.2010	Präsentieren und moderieren (mit Videoanalyse)
	23.02.2010	Führungsstil und Führungspersönlichkeit
	02.03. – 03.03.2010	Gruppendynamik und Teamentwicklung
	09.03.2010	Gesprächsführung und Konfliktmanagement
	16.03.2010	Instrumente im Teammanagement
	23.03.2010	Identifikation und Motivation, Abschluss

Jeweils von 09:00 – 17:00 Uhr in den Räumlichkeiten der Max Mustermann GmbH.

Insgesamt: Pauschalangebot exkl. USt. € 15.000,--

DAS ANGEBOT UMFASST CA.160 AUSBILDUNGSSTUNDEN INKL. LERNEN, ÜBEN, LITERATURSTUDIUM UND ARBEITSAUFGABEN.

DIE ZUSAMMENFASSUNG DER EINZELNEN QUALIFIZIERUNGSMODULE IST ALS INDIVIDUELLES BILDUNGSKONZEPT ZU VERSTEHEN UND SCHLIESST MIT DEM DIPLOM „KOMMUNIKATION UND FÜHRUNG“ AB.

BILDUNGSPLAN II

ZIEL: AUSBILDUNG DER MITARBEITERINNEN ZU
DIPLOMIERTEN KUNDENBERATERINNEN, AUF WUNSCH
IHK-ZERTIFIZIERUNG



2. BILDUNGSPLAN II

€17.200,--

Termine:	02.02.2010	Identifikation mit Unternehmen und Produkt
	09.02..2010	Kundenbedürfnisse und Beziehungsaufbau
	16. 02.2010	Selbstmanagement und Motivation
	23.02.2010	Wissensmanagement
	02.03.2010	Kommunikation – überzeugen statt überreden
	09.03.2010	Gesprächsführung und Fragetechnik
	16.03.2010	Beschwerdemanagement
	23.03.2010	Telefongesprächsanalyse
	24.03.2010	Telefontraining, Kundenzufriedenheit
	25.03.2010	Zeitmanagement, Arbeitsplatzorganisation
	30.03.2010	Abschlussprüfung, Zertifizierung

Jeweils von 09:00 – 17:00 Uhr in den Räumlichkeiten der Max Mustermann GmbH.

Die Abschlussprüfung wird von einem externen Prüfer der IHK Deutschland abgenommen. Die Prüfungsgebühren von Euro 200,-- exkl. USt. pro Person sind nicht im Angebotspreis enthalten.

Insgesamt: Angebot exkl. Prüfungsgebühren exkl. USt. € 17.200,--

DAS ANGEBOT UMFASST CA.160 AUSBILDUNGSSTUNDEN INKL. LERNEN, ÜBEN, LITERATURSTUDIUM UND SCHLIESST MIT DEM DIPLOM DER BALANCE AKADEMIE „KUNDENBERATERIN“ AB.

DIE MODULE TELEFONTRAINING, KUNDENZUFRIEDENHEIT, ZEITMANAGEMENT UND ARBEITSPLATZORGANISATION WERDEN VON UNSEREM KOOPERATIONSPARTNER CALLCENTERAKADEMIE SAARLAND DURCHGEFÜHRT. AUF WUNSCH WIRD DIE PRÜFUNG FÜR DAS IHK-ZERTIFIKAT DURCHGEFÜHRT.

DIE POSTIVE ABLEGUNG DER ABSCHLUSSPRÜFUNG (EXTERNER PRÜFER DER IHK-DEUTSCHLAND) BERECHTIGT ZUR FÜHRUNG DES IHK-ZERTIFIKATS „KUNDENBERATERIN“.

BILDUNGSPLAN III

ZIEL: QUALIFIZIERUNG DER MITARBEITERINNEN IN DEN
BEREICHEN TEAMLEITUNG, KOMMUNIKATION UND PRÄSENTATION



1. BILDUNGSPLAN III

€15.000,--

Termine:	02.02.2010	Kommunikation Basics
	09.02.2010	Präsentationen gezielt vorbereiten
	17. 02. – 18.02.2010	Präsentieren und moderieren (mit Videoanalyse)
	23.02.2010	Teams führen und leiten
	02.03. – 03.03.2010	Gruppendynamik und Teamentwicklung
	09.03.2010	Gesprächsführung und Konfliktmanagement
	16.03.2010	Instrumente im Teammanagement
	23.03.2010	Zeit- und Selbstmanagement, Abschluss

Jeweils von 09:00 – 17:00 Uhr in den Räumlichkeiten der Max Mustermann GmbH.

Insgesamt: Pauschalangebot	exkl. USt.	€ 15.000,--
-----------------------------------	-------------------	--------------------

DAS ANGEBOT UMFASST CA.160 AUSBILDUNGSSTUNDEN INKL. LERNEN, ÜBEN, LITERATURSTUDIUM UND ARBEITSAUFGABEN.

DIE ZUSAMMENFASSUNG DER EINZELNEN QUALIFIZIERUNGSMODULE IST ALS INDIVIDUELLES BILDUNGSKONZEPT ZU VERSTEHEN UND SCHLIESST MIT DEM DIPLOM „TEAMMANAGEMENT BASICS“ AB.