

Lohnende Investition**Führen mit Zielen (Management by Objectives)**

Von Führungskräften wird eine hohe soziale Kompetenz erwartet. MitarbeiterInnen wollen motiviert werden und klare Ziele vor Augen haben. Durch den sinnvollen Einsatz von Zielvereinbarungen wird Führung effektiver und damit erfolgreicher. Dies wiederum wirkt sich positiv auf die MitarbeiterInnen und den Unternehmenserfolg aus. Investieren Sie deshalb in die Führungskompetenz Ihrer leitenden Angestellten! Dauer des firmeninternen Seminars: 2 Tage. **Ausführliche Unterlagen zum Seminar erhalten Sie kostenfrei unter:** ▶ 01:○

Das Internet als IT-Plattform nutzen**Konferenz: „Architektur moderner Internet-Anwendungen“**

Ein großes Potential des Internets steckt in der Nutzung als IT-Plattform. Gebraucht werden internetbasierte Anwendungen für Internet, Intranet, Extranet mit Anschluss an Datenbanken und Schnittstellen zu internen od. externen IT-Systemen. Hierbei spielen Frameworks, Applikations-Server und Content-Management-Systeme die wichtigste Rolle. Neben kommerziellen Anbietern findet man gerade im Open-Source-Bereich vielfältige Produkte. Wichtig für eine erfolgreiche Implementierung ist das Gesamtszenario. Eintägige Konferenzen zu diesem Thema finden im Oktober in Hannover, Düsseldorf, Frankfurt u. Stuttgart statt. **Die ausführliche Agenda kostenfrei downloaden unter www.itypro.com oder anfordern unter:** ▶ 02:○

Aktivieren Sie Ihre Energiereserven**...werden Sie Ihr eigener Fitness-Manager !**

Erarbeiten Sie sich am 27. + 28. September 2003 in den bayr. Alpen Ihr individuelles ANTI-STRESS-PROGRAMM und steigern Sie dadurch - messbar - Ihre Leistungsfähigkeit, Ihre Lebensqualität, Ihr Wohlbefinden und Ihr Charisma ! Investieren Sie 790,00 € und werden Sie ausgeglichener, gelassener und ruhiger in der Alltagshektik durch den richtigen Mix aus gesunder Ernährung, angemessener Bewegung und wirkungsvoller Entspannung. Im Preis enthalten sind ein individueller medizinischer Gesundheitscheck mit einer sehr intensiven persönlichen fachärztlichen Beratung und konkreten Empfehlungen für Ihr individuelles Aufbauprogramm. **Ausführliche Infos direkt kostenfrei anfordern unter:** ▶ 03:○

Das Erfolgskonzept wird fortgesetzt**Neue Kurse bei „SAP am Wochenende“**

An 10 Standorten bundesweit bietet ein langjähriger SAP-Bildungspartner, SAP-Seminare mit einem breiten Themenspektrum an: HR, FI, CO, MM, SD, SAP-Überblick und ZERT – die SAP-Anwenderzertifizierung. Der Clou: die Seminare finden am Wochenende statt und können entsprechend günstig kalkuliert werden. In fachlicher und pädagogischer Hinsicht muss dabei auf nichts verzichtet werden: Zum Einsatz kommen erfahrene Trainer und Berater, gearbeitet wird mit den Original-SAP-Schulungsunterlagen. Ab August und September beginnen wieder neue Kurse. **Weitere Informationen unter:** ▶ 04:○

Enorm sparen !**Konferenz: „Systemintegration (EAI) mit XML am Beispiel E-Procurement“**

Durch Systemintegration und die konsistente Übergabe von Daten zwischen unterschiedlichen Systemen können Unternehmen enorm sparen. Neben teuren Integrations-Tools mausert sich XML mit seinen Tools in diesem Bereich zu einem universellen und preiswerten Werkzeug. Die auf XML basierenden Web Services bieten ein großes Potential. Speziell bei der elektronischen Abwicklung von Bestellvorgängen (E-Procurement) können Kosten reduziert werden. Eintägige Konferenzen zu diesem Thema finden im Oktober in Hannover, Düsseldorf, Frankfurt u. Stuttgart statt. **Die ausführliche Agenda kostenfrei downloaden www.itypro.com oder anfordern:** ▶ 05:○

Beschwerdenbearbeitung**Kundenbindung und Managementaufgabe**

Die Reklamationen und Beschwerden, die Unternehmen täglich telefonisch, per Brief oder Email erreichen - wer mag sie wirklich? Sind sie doch im Ton und in den Forderungen oft nicht gerade freundlich und überzogen – und dennoch erfährt hier das Unternehmen etwas über seine Produkte, die Akzeptanz bei den Kunden und ihre Enttäuschung. Beschwerdebearbeitung ist demnach ein Kundenbindungsinstrument und damit Managementaufgabe. Natürlich werden nach wie vor freundliche, kompetente Mitarbeiter mit dem Kunden sprechen, doch welchen Stellenwert Beschwerdemanagement im Unternehmen hat, wird dort entschieden, wo strategische Entscheidungen getroffen werden. Wie ein solches Beschwerdemanagement in Ihrem Unternehmen implementiert werden kann, welche Ausbildung die Mitarbeiter dazu benötigen, das erfahren Sie in einem persönlichen kostenfreien Beratungsgespräch. **Kontaktaufnahme und Terminanforderung unter:** ▶ 06:○

Qualitätssicherung...**...der Gesprächsführung am Telefon**

Freundlichkeit am Telefon ist durch Telefontrainings der Mitarbeiter gelungen. Nur wie intensiv ist das Gesprächsverhalten? Überdauert es auch den freundlichen Anfang? Wird der Mitarbeiter hilflos, wenn das Gespräch nicht so läuft wie er es gerne hätte? Ist dann die Freundlichkeit vorbei? Das passiert leider recht oft. Und dann? – Dann kommt das nächste Telefontraining. Die Lösung für die Sicherung der Qualität in der Gesprächsführung ist der interne Telefon-Coach. Speziell dafür ausgebildet, wirkt er direkt am Arbeitsplatz des Mitarbeiters. Er hört zu, fragt und gibt den Anstoß zur Veränderung. Als interner Coach ist er flexibel einsetzbar. Er versteht etwas vom Arbeitsbereich des Mitarbeiters u. der EDV, kann ggf. Trainingssequenzen in das Coaching einbetten. Dadurch wird auch der theoretische Hintergrund des Mitarbeiters aufgefrischt bzw. erweitert. Wie die Ausbildung abläuft, was sonst noch beachtet werden muss, erfahren Sie in einem persönlichen, auch gerne telefonischem Gespräch. **Kontaktaufnahme und Terminanforderung unter:** ▶ 07:○

Rückantwort an FAX-Nr: (0 72 22) – 77 40

Ihre Lesernummer:

Firma:

Name: _____

Email: _____

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

01 02 03 04 05 06 07