

Akademie-Programm 2018



***„Bildung
lässt sich
nicht
downloaden!“***

Günther Jauch

Liebe Geschäftspartnerin, lieber Geschäftspartner,

die Entwicklungen der vergangenen Jahre hat sich auch im Jahr 2017 fortgesetzt. Große Ketten kaufen weiterhin Fachgeschäfte hinzu, um die Marktabdeckung weiter auszubauen.

Aus diesem Grund ist es für Sie als inhabergeführter Betrieb noch wichtiger geworden sich mit dem Markenaufbau Ihres Fachgeschäftes auseinander zu setzen.

Definieren Sie eindeutige Unterscheidungsmerkmale zu Ihrem Wettbewerb und kommunizieren Sie diese über Ihr Marketing an Ihre Zielgruppe.

Differenzierungspunkte können sein: IdO, Gehörtherapie, Kognitive Hörverarbeitung, Tinnitus, Demenz uvm.

Durch unser Bildungsangebot möchten wir Sie in der Spezialisierung der bekannten Themengebieten, aber auch mit Fachwissen zum Markenaufbau unterstützen.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Gisbert Jung
Geschäftsführer

Alexander Koose
Leiter Marketing & Vertrieb



Inhalt

| | |
|--|---------|
| Die Event-Locations | 8 - 9 |
| IdO-Workshop Fit in Theorie und Praxis | 10 - 13 |
| Von der Messbox zur In-Situ Perzentileanalyse | 14 - 17 |
| Tinnitus Was wirklich hilft | 18 - 21 |
| Kognitive Hörverarbeitung Wann Hörtraining helfen kann | 22 - 25 |
| Demenz ist nicht gleich Demenz Grundlagen, Kommunikation und Umgang mit Menschen mit Demenz | 26 - 29 |
| Verkaufen ist ein anderes Wort für Kundenservice | 30 - 33 |
| Die Systematik des Markenaufbaus Wie ich aus meinem Fachgeschäft eine starke Marke entwickle | 34 - 37 |

Anmeldung

Wie Sie sich anmelden können

**Telefonisch bei der Excellence Connect
0 25 58 – 9 97 85 38**

oder

**per E-Mail
akademie@excellence-connect.com**

Sie finden alle Informationen zur Excellence Akademie auch auf unserer Homepage unter excellence-connect.com

Die Event-Locations

Berlin / Blankenfelde-Mahlow

Van der Valk – Berlin Brandenburg
Eschenweg 18
15827 Blankenfelde-Mahlow
Telefon: 03 37 08 – 580

www.berlin.vandervalk.de



Mainz

Atrium Hotel
Flugplatz 44
55126 Mainz
Telefon 0 61 31 – 4 91 0

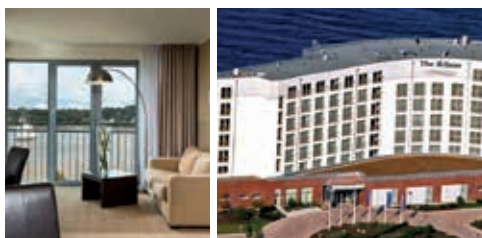
www.atrium-mainz.de



Hamburg

The Rilano Hotel Hamburg
Hein-Saß-Weg 40
21129 Hamburg
Telefon 0 40 – 637 975 406

www.rilano-hotel-hamburg.de

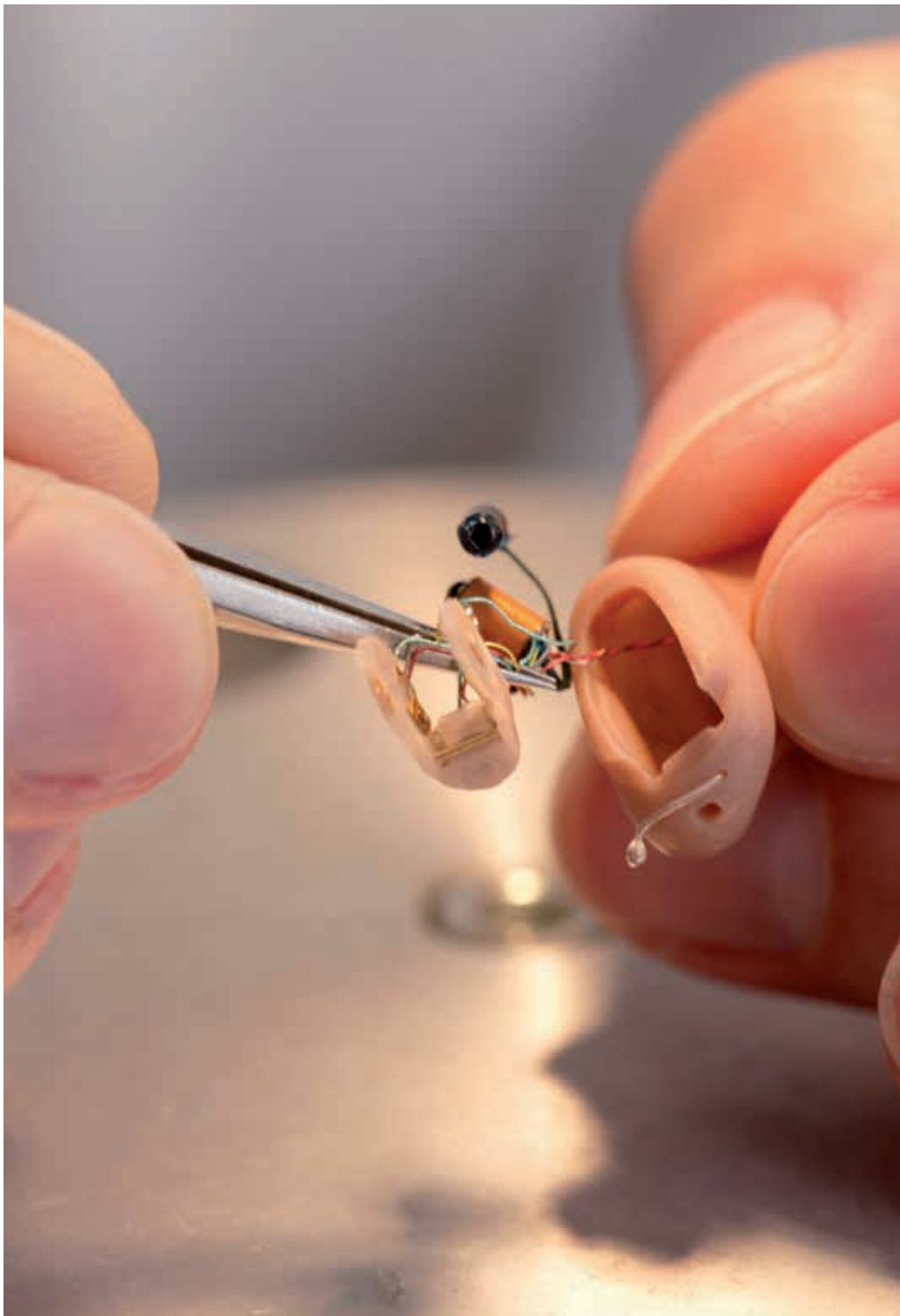


Melle-Osnabrück

Hotel Van der Valk Melle-Osnabrück
Wellingholzhausener Straße 7
49324 Melle
Telefon 0 54 22 – 96 24 0

www.melle.vandervalk.de





IdO-Spezialist

Der Einsatz von IdO-Geräten ist in den letzten Jahren mehr und mehr in den Hintergrund gerückt. Die letzten Monate zeigen jedoch eine stark steigende Tendenz.

Die Gründe dafür liegen auf der Hand: der Wettbewerb hat in den letzten Jahren stark zugenommen!

Eine sicherlich gute Möglichkeit, sich vom Wettbewerb abzugrenzen, ist der vermehrte Einsatz von IdO-Geräten. Damit können Sie sich eindeutig und kompetent vom Wettbewerb unterscheiden.

Auf der einen Seite lässt sich die IdO-Anpassung im Marketing zur eindeutigen Differenzierung gegenüber Ihrem Wettbewerb

nutzen, auf der anderen Seite sehen Hörakustiker zahlreiche Herausforderungen bei der Anpassung von IdO-Systemen.

Unser Experte Arne Isreal findet, dass diese Herausforderungen teilweise unbegründet sind.

Lassen Sie sich überzeugen und präsentieren Sie Ihren Kunden vermehrt Ihre handwerklichen Fähigkeiten.

Dieses erzeugt Eindruck und Vertrauen bei Ihren Kunden.

IdO-Workshop – Fit in Theorie und Praxis

Zielgruppe

Der IdO-Workshop richtet sich an alle Personen, die bereits mit dem Thema vertraut sind und gerne ihr Wissen auffrischen möchten, aber auch an Personen, die sich aus unterschiedlichen Gründen jedoch mit der Fertigung und der Reparatur von IdO-Geräten nicht sicher fühlen.

Nutzen

- ▶ Sie erleben, wie Sie mit der IdO-Palette Kunden begeistern können, wieviel Spass es macht, wieder handwerklich arbeiten zu dürfen und wie Sie eine Okklusion einfach beheben können
- ▶ Des Weiteren erfahren Sie, wie Sie mit mit Schalenmodifikationen Kundenwünsche zufriedenstellen und wie Sie wieder Servicearbeiten Ihrem Kunden darbieten können
- ▶ Kleine Reparaturen, bis hin zum Schalenbruch, sind nach dem Seminar kein Problem mehr für Sie

Seminarzeiten

10.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 Personen
bis 12 Personen

Preis

Excellence-Connect-Mitglieder
249,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
279,- € / Teilnehmer

Inklusive Vollverpflegung und jede Menge Fachwissen für die Anpassung, Modifikation und kleine Reparaturen von IdO-Geräten.

| Termin | Ort | Anmeldung bis |
|-------------------|-----------------|--------------------|
| 13. März 2018 | Berlin | 09. Februar 2018 |
| 27. März 2018 | Mainz | 23. Februar 2018 |
| 24. Oktober 2018 | Hamburg | 22. September 2018 |
| 06. November 2018 | Melle-Osnabrück | 22. September 2018 |

Inhalte und Themen

**Biha-
Bildungspunkte**
ersehen Sie
auf unserer
Website

- Hörtest und Ohrabformung (Einsatzgebiete für moderne IdOs)
- Von der Ohrabformung zum Custom Made IdO-System
- Mythen & Fakten zur IdO-Versorgung (Reparaturanfälligkeit, Okklusion, Bohrungen/Venting)
- Audiologische Vorteile moderner IdO-Hörsysteme (z.B. Pinna Effekt)
- Vorteile in der Kundenbindung (Alleinstellungsmerkmale, Kundenansprache, Servicearbeiten)

Workshop

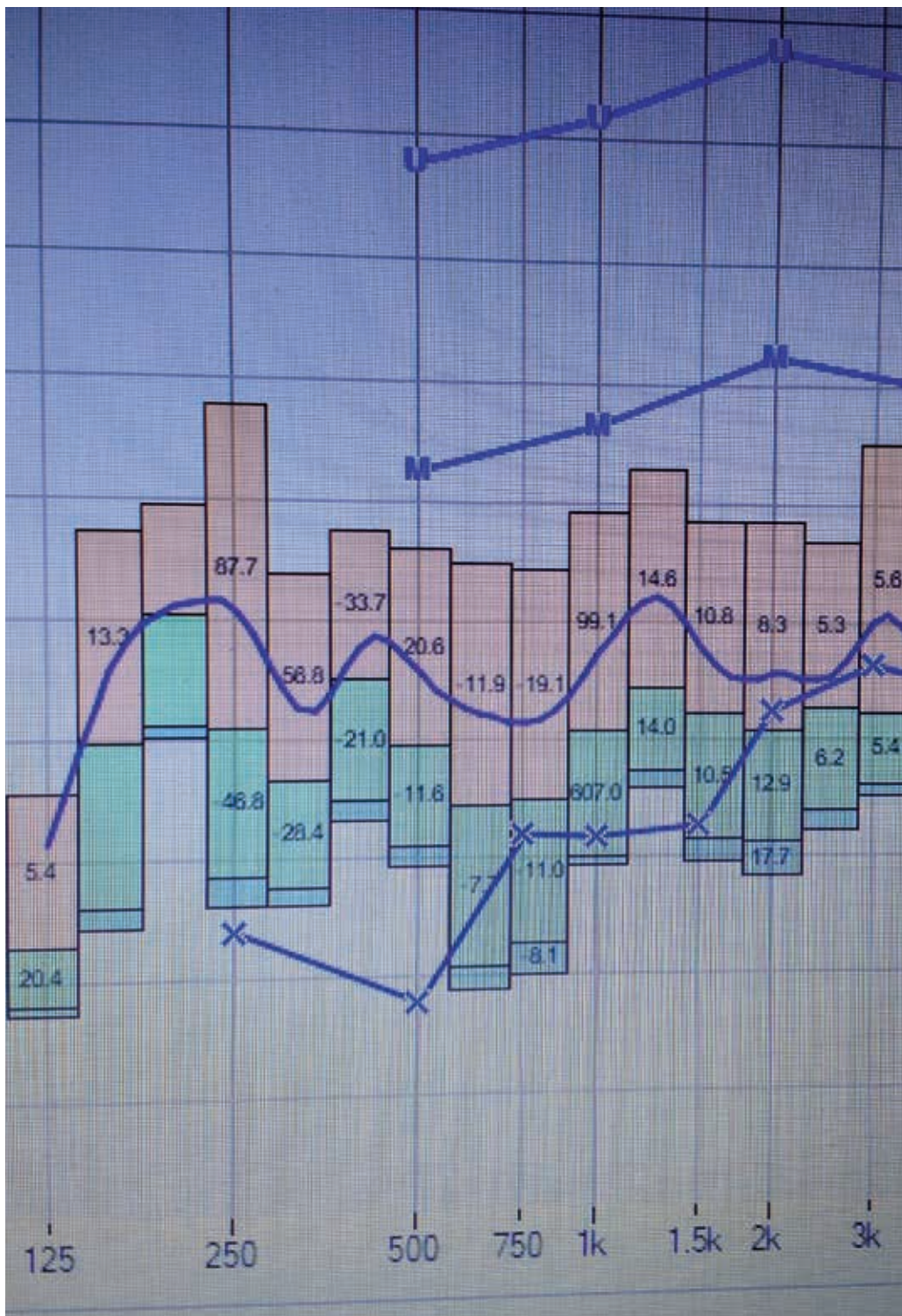
- Ventbearbeitungen
- Schalenmodifikation
- Hörerwechsel und Hörerlagerung
- Kleine Reparaturarbeiten



Ihr Experte

Arne Israel

Hörgeräteakustiker-Meister, ist als freier Dozent an unterschiedlichen Meisterschulen tätig. Er kann dabei auf eine über 20-jährige Erfahrung in der Hörakustikindustrie zurückgreifen und verfügt über breites Fachwissen aus den Bereichen Produktmanagement und Audiologie, insbesondere der Anpassung und Modifikation von IdO-Geräten.



Von der Messbox zur In-Situ Perzentileanalyse

Die technischen Möglichkeiten und Anpassprozesse verändern sich in der Hörakustik immer schneller. In der heutigen Zeit ist die Veränderung die einzige Konstante.

Kürzere Durchlaufzeiten und weniger abgebrochene Anpassungen steigern die Kundenzufriedenheit und Ihren Gewinn.

Die In-situ-Perzentilanalyse ist eine geeignete Methode zur Anpassung von Hörsystemen, da die individuellen Eigenschaften des menschlichen Gehörs berücksichtigt werden und mit natürlichen Signalen (Sprache) in Trageeinstellung gemessen werden kann

Durch die Perzentilanalyse profitieren Sie nicht nur bei der Neuanpassung, sondern ebenfalls bei der Feinanpassung und der Nachjustierung von Hörsystemen, welche vom Mitbewerber angepasst wurden.

Erhalten Sie zufriedene Kunden, indem Sie deren Probleme wirklich lösen und keine zusätzlichen Probleme schaffen.

Von der Messbox zur In-Situ Perzentileanalyse

Zielgruppe

Der In-Situ Perzentile Workshop richtet sich an alle Personen, die gerne ihr Wissen auffrischen möchten. Aber ebenfalls an Personen, die mit diesem Thema noch nicht vertraut sind.

Nutzen

- ▶ Sie lernen, wie Sie Hörgeräte in der Trageeinstellung wirksam überprüfen und einstellen können.
- ▶ Sie erlernen, wie Sie mit Hilfe der In-Situ Perzentileanalyse Ihre Kundenzufriedenheit erhöhen sowie Durchlaufzeiten verkürzen.
- ▶ Sie erhalten einen Einblick, wie Sie die Perzentileanalyse sowohl während der Feinanpassung als auch als Verkaufs-Beratungs-Modul nutzen können.

Seminarzeiten

10.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 Personen
bis 12 Personen

Preis

Excellence-Connect-Mitglieder
249,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
279,- € / Teilnehmer

Inklusive Vollverpflegung und jede Menge Fachwissen über die In-Situ Perzentileanalyse.

| Termin | Ort | Anmeldung bis |
|-------------------|-----------------|--------------------|
| 14. März 2018 | Berlin | 10. Februar 2018 |
| 28. März 2018 | Mainz | 27. Februar 2018 |
| 25. Oktober 2018 | Hamburg | 23. September 2018 |
| 07. November 2018 | Melle-Osnabrück | 23. September 2018 |

Inhalte und Themen



- Was sind subjektive Anpassmethoden/Ziele
- Was sind objektive Anpassmethoden/Ziele
- Unterschied Messbox / In-Situ-Anpassung
- Welche Anpassregeln sind derzeit geeignet und welche Philosophie steckt dahinter
- Vorteile der In-Situ Messung
- Was ist die Perzentileanalyse und welche Rückschlüsse können für die Anpassungen interpretiert werden
- Wie verwende ich die Perzentileanalyse als Verkaufs- und Beratungsmodul



Ihr Experte

Arne Israel

Hörgeräteakustiker-Meister, ist als freier Dozent an unterschiedlichen Meisterschulen tätig. Er kann dabei auf eine über 20-jährige Erfahrung in der Hörakustikindustrie zurückgreifen und verfügt über breites Fachwissen aus den Bereichen Produktmanagement und Audiologie, insbesondere der Anpassung und Modifikation von IdO-Geräten.



Tinnitus – Was wirklich hilft

Tinnitus, es gibt jede Woche 100 neue Methoden, die angeblich den Tinnitus lindern sollen. Wer soll da den Überblick behalten?

Von pflanzlichen Arzneimitteln, bis zu bestimmter Musik, die gehört werden soll, von seriös bis abenteuerlich – alles ist im Markt. Dabei kosten die Lösungen zwischen 5 und 5.000 Euro, je nach Art und Anwendung.

Das Seminar „Tinnitus – Was wirklich hilft“ macht Sie mit den Grundtheorien der Tinnitus-Therapie vertraut und ermöglicht Ihnen dann selbst zu beurteilen welche Verfahren helfen können und welche nicht.

Machen Sie den ersten Schritt in die Welt der Hörtherapie – mit erstaunlichen, praxisnahen Erkenntnissen, die Sie im Fachgeschäft sofort umsetzen können.

Der/die Hörtherapeut/In betreut Tinnitus-Betroffene mit chronischem Tinnitus, die im medizinischem Sinne austherapiert sind. Nach einer ausführlichen Anamnese wird ein passendes Tinnitus-Retraining ausgewählt und ein individueller Therapieplan erstellt.

Ziel der Therapie besteht darin, dem Betroffenen zu helfen seinen Tinnitus aus der Wahrnehmung zu verdrängen. Dabei können sowohl technische Hilfsmittel, wie Noiser, Masker, Hörgeräte, kombinierte Gerät und andere Tinnitus-Instrumente eingesetzt werden. Aber auch verschiedene Entspannungsübungen und Trainingsmethoden werden je nach Therapieteilnehmer eingesetzt.

Tinnitus – Was wirklich hilft

Zielgruppe

Der Workshop richtet sich an Hörgeräteakustiker-Meister, erfahrene Gesellen sowie vergleichbare Qualifikation und Fähigkeiten.

Nutzen

- ▶ Sie lernen Tinnitus zu klassifizieren
- ▶ Sie erfahren, wie Tinnitus entsteht und warum man ihn nicht einfach ignorieren kann
- ▶ Sie erlernen die Unterscheidung von akutem und chronischen Tinnitus
- ▶ Sie lernen verschiedene Therapieansätze kennen
- ▶ Sie erfahren welche neuen Erkenntnisse die Wissenschaft gewonnen hat
- ▶ Sie erlernen Therapieziele aufzustellen und umzusetzen

Seminarzeiten

10.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 Personen
bis 12 Personen

Preis

Excellence-Connect-Mitglieder
249,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
279,- € / Teilnehmer

Inklusive Vollverpflegung und jede Menge Fachwissen über Tinnitus.

| Termin | Ort | Anmeldung bis |
|--------------------|-----------------|------------------|
| 21. Februar 2018 | Hamburg | 20. Januar 2018 |
| 07. März 2018 | Mainz | 03. Februar 2018 |
| 05. September 2018 | Melle-Osnabrück | 22. Juli 2018 |
| 14. November 2018 | Berlin | 13. Oktober 2018 |

Inhalte und Themen

**Biha-
Bildungspunkte**
ersehen Sie
auf unserer
Website

- Tinnitus: Ursachen und Entstehung
- Belastungsgrade
- Therapiemethoden historisch und aktuell
- Erfolgsaussichten / Klassifizierung
- Statistiken – Berichte von Betroffenen



Ihre Expertin

Sandra Kappner

Hörgeräteakustiker-Meisterin und Hörtherapeutin, sowie Tinnitus-Expertin beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Thema kognitive Hörverarbeitung. Als Entwicklerin verschiedener Therapieverfahren gegen Tinnitus, Hyperakusis und Schlaflosigkeit ist sie eine über alle Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Expertin auf dem Gebiet der kognitive Hörverarbeitung.



Kognitive Hörverarbeitung

Neue Hörgeräte soweit das Auge reicht. Trotzdem kommt es bei der Anpassung und Akzeptanz immer wieder zu den gleichen Sorgen...

Das Sprachverstehen im Lärm ist nicht gut genug, um einem Gespräch zu folgen.

Seit spätestens 2008 beweisen wissenschaftliche Studien: Schuld daran ist nicht mangelhafte Technik oder fehlerhafte Anpassung des Akustikers – das Problem liegt buchstäblich zwischen den Ohren.

Hörentwöhnung ist der Grund, warum der Erfolg trotz bahnbrechender Technik sich einfach nicht einstellen will.

Um das Problem zu lösen, muss man es verstehen. In der

aktuellen Ausbildung ist dieses neue Wissen noch nicht verankert. Wer aber auch in Zukunft der beste Partner der schwerhörigen Menschen sein möchte, der kommt an diesem Thema nicht vorbei.

Was passiert, wenn das Signal das Gehirn erreicht, wie wird es verarbeitet, was bewirkt der Cocktail-Party Effekt wirklich?

Antwort auf diese Fragen und ein Ausblick auf die Hörgerätee Anpassung der Zukunft finden Sie in diesem Seminar.

Kognitive Hörverarbeitung

Wann Hörtraining helfen kann

Zielgruppe

Der Workshop richtet sich an Hörgeräteakustiker-Meister, erfahrene Gesellen sowie vergleichbare Qualifikation und Fähigkeiten.

Nutzen

- ▶ Sie lernen die Funktionsweise der kognitiven Hörverarbeitung kennen
- ▶ Sie erfahren, warum Ihre Kunden trotz bester Hörtechnik und Gewöhnung nicht ausreichend diskriminieren
- ▶ Sie erlernen den Kunden ganzheitlich zu versorgen – Apparativ und kognitiv

Seminarzeiten

10.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 Personen
bis 12 Personen

Preis

Excellence-Connect-Mitglieder
249,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
279,- € / Teilnehmer

Inklusive Vollverpflegung und jede Menge Fachwissen zur kognitiven Hörverarbeitung.

| Termin | Ort | Anmeldung bis |
|--------------------|-----------------|------------------|
| 22. Februar 2018 | Hamburg | 21. Januar 2018 |
| 08. März 2018 | Mainz | 04. Februar 2018 |
| 06. September 2018 | Melle-Osnabrück | 23. Juli 2018 |
| 15. November 2018 | Berlin | 14. Oktober 2018 |

Inhalte und Themen

**Biha-
Bildungspunkte**
ersehen Sie
auf unserer
Website

- Kognitive Hörverarbeitung – Grundlagen
- Kognitive Plastizität – Wie man Hören wieder lernen kann
- Hörtraining: Wann? Was? Warum?
- Gender Fitting – Frauen und Männer hören anders
- Sprachverstehen in Gesellschaft: Wie der Cocktailparty-Effekt wirkt

Workshop

- Analyseverfahren zur Bestimmung kognitiver Hörleistung
- Marktübersicht Hörtraining quantitativ und qualitativ
- Kognitiv Fitting – Einstellung der Hörgeräte nach den individuellen kognitiven Fähigkeiten des Kunden
- WDRC – Wie Komfort das Sprachverstehen behindert und wie man dies vermeidet



Ihre Expertin

Sandra Kappner

Hörgeräteakustiker-Meisterin und Hörtherapeutin, sowie Tinnitus-Expertin beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Thema kognitive Hörverarbeitung. Als Entwicklerin verschiedener Therapieverfahren gegen Tinnitus, Hyperakusis und Schlaflosigkeit ist sie eine über alle Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Expertin auf dem Gebiet der kognitive Hörverarbeitung.



Demenz ist nicht gleich Demenz...

oder „Wer stört hier wen?“ Die Menschen werden immer älter und der demografische Wandel wird in fast allen Lebensbereichen immer deutlicher.

Die Menschen werden aber nicht nur immer älter, sie erkranken auch häufiger an einer Demenz. In Deutschland leben ca. 1,6 Millionen Menschen mit einer Demenz. Auch angesichts der Prognosen ist Demenz längst kein Randthema mehr, sondern eine gesellschaftliche Herausforderung.

Besonders wenn zu der Demenz andere körperliche Einschränkungen hinzukommen, die einer differenzierten Diagnostik und Therapie bedürfen, kommen dem Verstehen von „eigenartigen Verhaltensweisen“ und dem richtigen Umgang mit Menschen mit Demenz eine zentrale Bedeutung zu.

Was ist der Unterschied zwischen Alzheimer und Demenz? Ich vergesse auch öfters mal etwas, sind das Warnsignale? Was kann ich tun und wie reagiere ich „richtig“? Diesen Fragen gehen wir in einer ausgewogenen Mischung aus Theorie und Praxis nach und beziehen dabei Situation aus Ihrem beruflichen Alltag mit ein.

Unsere Expertin Anje Holst ist davon überzeugt, dass Menschen mit Demenz und deren Angehörige Menschen im sozialen Umfeld brauchen, die aufmerksam und verständnisvoll sind und die Menschen nicht nur in ihrer Erkrankung, sondern weiterhin als ganze Person sehen.

Demenz ist nicht gleich Demenz

Grundlagen, Kommunikation und Umgang mit Menschen mit Demenz

Zielgruppe

Jede/Jeder die/der beruflich oder familiär bzw. im sozialen Umfeld mit Menschen mit Demenz zu tun hat und/oder sich auf das Thema Demenz einlassen möchte.

Nutzen

- ▶ Sie lernen die Grundlagen zum Krankheitsbild Demenz kennen und besser verstehen
- ▶ Sie erlernen Kenntnisse und Strategien bei der Kommunikation und dem Umgang mit Menschen mit Demenz für Ihren Arbeitsalltag und für sich selbst
- ▶ Sie erleben die „Lebenswelt Demenz“ am eigenen Leib
- ▶ Sie sind Teil der bundesweiten Kampagne „Demenz braucht Dich“ der Deutschen Alzheimergesellschaft e.V. Selbsthilfe Demenz und werden „Demenzpartner“

Seminarzeiten

10.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 Personen
bis 12 Personen

Preis

Excellence-Connect-Mitglieder
249,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
279,- € / Teilnehmer

Inklusive Vollverpflegung und jede Menge Fachwissen über Demenz.

| Termin | Ort | Anmeldung bis |
|--------------------|-----------------|--------------------|
| 05. März 2018 | Melle-Osnabrück | 19. Januar 2018 |
| 16. April 2018 | Mainz | 15. März 2018 |
| 03. September 2018 | Hamburg | 02. August 2018 |
| 15. Oktober 2018 | Berlin | 13. September 2018 |

Inhalte und Themen

**Biha-
Bildungspunkte**
ersehen Sie
auf unserer
Website

- Lebenswelt Demenz:
Formen, Symptome, Diagnostik und Therapie
- Umgangs- und Kommunikationsstrategien
- Herausforderndes Verhalten und Konflikte



Ihre Expertin

Antje Holst

Krankenschwester, Erziehungswissenschaftlerin M.A, Auditorin, zertifizierte Wohnberaterin. Sie ist tätig beim Kompetenzzentrum Demenz Schleswig-Holstein und verfügt über eine langjährige berufliche Praxis im Bereich Demenz. Schwerpunkte sind Grundlagen-schulungen und Milieuthérapie – Wohnen für Menschen mit Demenz mit dem Fokus auf einer starken Verbindung von Theorie und Praxis.



Verkaufen ist ein anderes Wort für Kundenservice

und guter Kundenservice ist mehr als fachliche Expertise...

Kennen Sie das? Da schlagen zwei Herzen in Ihrer Brust: Einerseits der Wunsch oder die Aufgabe „mehr zu verkaufen“ und auf der anderen Seite Ihr Anspruch in erster Linie Berater, Akustiker und nicht Umsatzmaximierer um jeden Preis zu sein. Denn, Hand auf's Herz: Diese Umsatzmaximierer wollen doch notfalls einem Bewohner der Arktis einen Kühlschrank verkaufen – sind also in der gängigen Wahrnehmung im Zweifel auch 'mal unehrlich oder nicht nur und ausschließlich am Kundenwohl interessiert.

Der Ansatz hier lautet: Kunden nicht manipulieren, sondern helfen, begleiten und inspirieren!

Beschäftigen Sie sich in diesem Training damit, dass ein Verkaufsgespräch ganz einfach der natürliche Bestandteil guten Services ist.

Wir gehen der Frage nach, wie Sie, ganz unabhängig von aller Fachlichkeit eine stabile Bindung zu Ihrem Kunden auf- und ausbauen können. Wie Sie die Bedarfe und Bedürfnisse Ihrer Kunden unabhängig von der Frage: „Besser oder schlechter?“ ermitteln können und somit als beratender Partner mit hohem Serviceniveau wahrgenommen werden.

Dass Sie dabei in logischer Konsequenz auch den Umsatz steigern können, ist nicht überraschend, aber immer wieder erstaunlich.

Verkaufen ist ein anderes Wort für Kundenservice

Zielgruppe

Inhaber von Hörgeräteakustik-Geschäften, leitende Mitarbeiter, Regionalleiter, Filialleiter

Nutzen

- ▶ Sie erleben Bedarfs- und Bedürfnisermittlung unabhängig vom Anpassungsprozess als Teil der professionellen Dienstleistung im Geschäft.
- ▶ Sie setzen sich mit dem „goldenen Kreis“ (Simon Sinek) und der Frage nach dem „warum“ inhaltlich und persönlich auseinander.
- ▶ Sie lernen Techniken der Inspiration von Kunden kennen und erproben diese.

Seminarzeiten

10.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 Personen
bis 12 Personen

Preis

Excellence-Connect-Mitglieder
249,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
279,- € / Teilnehmer

Inklusive Vollverpflegung und jede Menge Fachwissen über das Verkaufen.

| Termin | Ort | Anmeldung bis |
|-------------------|-----------------|--------------------|
| 26. Februar 2018 | Melle-Osnabrück | 12. Januar 2018 |
| 01. März 2018 | Hamburg | 28. Januar 2018 |
| 12. Oktober 2018 | Berlin | 10. September 2018 |
| 05. November 2018 | Mainz | 04. Oktober 2018 |

Inhalte und Themen



- Elevator Talk – was machen Sie eigentlich beruflich?
- Kunden wollen gute Gefühle oder/und Problemlösungen.
- Frag immer erst: Warum? Der Rest findet sich.
- Wie Sie Ihren Kunden inspirieren statt manipulieren. Partnerschaftlich und miteinander.
- Bedarfe und Bedürfnisse – Abseits der üblichen Fragetechniken.



Ihre Expertin

Kirsten von Mejer

Ursprünglich Hotelfachfrau wider Willen, begeistert Kirsten von Mejer seit über 15 Jahren als selbständige Trainerin bei DevelopMensch Training & Coaching u.a. Ärzte, Einzelhändler, Apotheker und Hotelliers mit ihren teilweise prämierten Trainings und Vorträgen. Elan, Know-How und Beispiele aus dem Alltag für den Alltag zeichnen ihre Arbeit aus. Theorie kann jeder – das Tun macht den Unterschied. Als Direktorin im Verkauf & Marketing sowie als Führungskräfteentwicklerin waren ihre beruflichen Stationen Wiesbaden, Hong Kong, Bangkok, Leipzig, München und immer wieder die Heimat Hamburg. Sie ist Trainerin, Speakerin und Business Coach für die zuhören und verkaufen zwei Seiten der gleichen Medaille sind.



Warum Markenaufbau so wichtig ist

Immer mehr Ketten halten große Anteile am gesamten Markt für Hörsysteme. Für die einzelnen Fachgeschäfte bedeutet dies – eindeutige Positionierung und Differenzierung – um zukünftig bestehen zu können.

Um in Zukunft erfolgreich agieren zu können, benötigen inhabergeführte Fachgeschäfte für den Kunden eindeutig erkennbare Unterscheidungsmerkmale zum Wettbewerb.

Wer sich in dieser Marktsituation über den Preis differenziert/definiert, hat bereits verloren!

Haben Sie sich schon einmal Gedanken darüber gemacht,

wofür Sie stehen? Was ist die Kernbotschaft Ihres Unternehmens? Was wird wohl der erste Gedanke sein, den Ihre Kunden über ihr Unternehmen im Kopf haben, sobald Sie auf Ihr Fachgeschäft angesprochen werden?

Wir möchten Ihnen mit Fachwissen zur Seite stehen und zu Ihrem Unternehmenserfolg beitragen.

Die Systematik des Markenaufbaus

Wie ich aus meinem Fachgeschäft eine starke Marke entwickle

Zielgruppe

Inhaber von Hörgeräteakustik-Geschäften, leitende Mitarbeiter, Regionalleiter, Filialleiter

Nutzen

- ▶ Sie erhalten alle notwendigen Informationen, um den Markenaufbau Ihres Fachgeschäftes selbst zu entwickeln

Seminarzeiten

10.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 Personen
bis 12 Personen

Preis

Excellence-Connect-Mitglieder
249,- € /Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
279,- € /Teilnehmer

Inklusive Übernachtung, Vollverpflegung und jede Menge Fachwissen für den Markenaufbau Ihres Fachgeschäftes.

| Termin | Ort | Anmeldung bis |
|-------------------|-----------------|--------------------|
| 20. März 2018 | Melle-Osnabrück | 03. Februar 2018 |
| 19. April 2018 | Berlin | 18. März 2018 |
| 10. Oktober 2018 | Mainz | 08. September 2018 |
| 22. November 2018 | Hamburg | 21. Oktober 2018 |

Inhalte und Themen

**Biha-
Bildungspunkte**
ersehen Sie
auf unserer
Website

- Was starke Marken so besonders macht
- Emotionen, Motive und Einstellungen
- Welche Aufgaben Marken übernehmen können
- Wie lernen Menschen und was hat dieses mit Marken zu tun
- Wie wir Menschen dazu bewegen sich mit unserer Marke zu beschäftigen
- Die Systematik des Markenaufbaus – Verknüpfung von Theorie und Praxis

Workshop

Die Themengebiete werden durch Workshopeinheiten begleitet. In Gruppenarbeit bearbeiten Sie unterschiedliche Aufgabenstellungen, um das Gelernte zu vertiefen.



Ihr Experte

Alexander Koose

Ist in der Excellence Connect für das strategische Marketing zuständig und entwickelt maßgeschneiderte Konzepte für Mitglieder. Er ist seit über 12 Jahren in der Hörgeräte-Branche tätig und kennt unterschiedliche Branchenperspektiven. Er studierte BWL mit dem Schwerpunkt Marketing (Markenmanagement) und ist Buchautor mit dem Titel „Das Konsumverhalten der Zielgruppe 60plus“.

***„Bildung bedeutet,
Talente
zu entdecken
und
zu entwickeln.“***

Joachim Gauck



Zuverlässig. Kompetent. Nah.

Excellence Connect GmbH & Co.KG
Schöppinger Straße 14
48612 Horstmar

Tel. 0 25 58 / 997 85 38
Fax 0 25 58 / 997 85 39

info@excellence-connect.com
www.excellence-connect.com