



Kompetenz Service Zentrum

Dorfstraße 18 • 38315 Gielde • Telefon 05339-92 89 0 98 • Fax: 05339-92 89 1 03

Weiterbildung-Seminar „Dialog Marketing: Professionelles Dialog Marketing und Outlook 2021 effizient anwenden“

Datum: 31.07.2023 bis 04.08.2023

Art des Seminars: Live Weiterbildung-Seminar

Zielgruppe/Teilnehmende des Seminars: blinde und sehbehinderte Menschen

Dozenten:

Udo Peilicke (Telefonmarketing-Experte) / Peilicke Managementberatung

Andreas Terveen (EDV-Lehrer) / ATEBO IT- Dienstleistungen

Dirk Rohloff PR- Berater Master of Business Health

Beschreibung:

Das Seminar wendet sich an Menschen mit Sehbehinderung oder Blindheit, die seine Inhalte für den Beruf benötigen und durch die Teilnahme an dieser Veranstaltung ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern wollen. Neben der Theorie sollen praktische Übungen im Bereich des Dialog Marketings sowie EDV-Übungen im Vordergrund stehen. Ziel ist es, Strategien für die richtige Kommunikation im Dialog Marketing zu erlernen und die Kenntnisse im Bereich der Outlook-Anwendung zu optimieren.

Inhalte:

Im Bereich des Dialog-Marketing sollen sich die Teilnehmenden zunächst mit den theoretischen Grundlagen der Kommunikation in Sprache und Schrift befassen. Es werden die psychologischen Hintergründe der Kommunikation erläutert und die Grundlagen des Dialog-Marketing in Bezug auf die jeweilige Situation mit Berücksichtigung unterschiedlicher Kundengruppen vermittelt. Die Teilnehmenden bekommen auch die Gelegenheit, die erlernten Strategien in Dialogen auszuprobieren. Im zweiten Teil des Seminars werden die Teilnehmenden Ihre Outlook-Kenntnisse vertiefen und optimieren. Dies ist notwendig, um einen schnellen, effektiven und reibungslosen Arbeitsablauf im Marketingbereich zu garantieren. Es wird eine künstliche Intelligenz zum Einsatz kommen derer Funktionen eine Unterstützung im Berufsalltag ermöglicht. Die Einsatzmöglichkeiten einer Text KI wird für Mailings und Content für Social Media vermittelt.

Anschrift
Kompetenz- Service- Zentrum
Dorfstr. 18
38315 Gielde

Kontakt
Tel.: 05339-9289098
Fax: 05339-9289103
Email: dirk-rohloff@email.de

Bankverbindung
Mainzer Volksbank
BLZ: 551 90 000
Kto: 798 715 017

IBAN: DE20551900000798715017
BIC: MVBMD55
USt-IdNr.: DE247852101



Kompetenz Service Zentrum

Dorfstraße 18 • 38315 Gielde • Telefon 05339-92 89 0 98 • Fax: 05339-92 89 1 03

Programm:

Montag 31.07.2023

08:00 - 09:00 Uhr: Frühstück

09:00 - 12:00 Uhr: Seminarbeginn

- Theoretische Grundlagen des Dialog Marketing
- Psychologie der Verkaufsstrategien im Dialog Marketing
- Das positive Denken
- Darstellung und Wissensverarbeitung
- Das Inselmodell und seine Bedeutung im Dialog mit Kunden
- Unterschied zwischen Mann und Frau in der richtigen Sprache und Schrift im Dialog Marketing
- Elemente der NLP

12:00 - 13:00 Uhr: Mittagessen

13:00 - 16:00 Uhr: Grundlagen des Dialog-Marketing

- Gesprächsvorbereitung in Sprache und Text
- Gesprächsleitfaden in Sprache und Mailing
- Gesprächstaktik in Sprache und Mailing

16:00 - 16:30 Uhr: Kaffeepause

16:30 - 18:30 Uhr: Persönliche Wirkung mit Einwandbehandlung in Sprache und Text

- Einwandbehandlung, Ausreden wirkungsvoll entkräften
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern in gewaltfreier Kommunikation
- Eingehende und ausgehende Gespräche in Sprache und Text
- Gesprächsende, Zielvereinbarung, Gesprächsnachbereitung
- Stimmtraining und Stressbewältigung mit praktischen Übungen

Anschrift
Kompetenz Service Zentrum
Dorfstr. 18
38315 Gielde

Kontakt
Tel.: 05339-9289098
Fax: 05339-9289103
Email: dirk-rohloff@email.de

Bankverbindung
Mainzer Volksbank
BLZ: 551 90 000
Kto: 798 715 017

IBAN: DE20551900000798715017
BIC: MVBMD55
USt-IdNr.: DE247852101



Kompetenz Service Zentrum

Dorfstraße 18 • 38315 Gielde • Telefon 05339-92 89 0 98 • Fax: 05339-92 89 1 03

Dienstag 01.08.2023

09:00 - 12:00 Uhr: Fortsetzung des Dialog-Marketing Trainings mit dem Schwerpunkt der praktischen Übungen für jeden Teilnehmer, jede Teilnehmerin

12:00 - 13:00 Uhr: Mittagessen

13:00 - 16:00 Uhr: Fortsetzung der praktischen Übungen

16:00 - 16:30 Uhr: Kaffeepause

16:30 - 18:30 Uhr: Zusammenfassung der einzelnen Gespräche, Tipps und Tricks, Austausch der gestalteten Texte und Mailings
Fragen der Teilnehmenden

Mittwoch 02.08.2023

09:00 - 12:00 Uhr: Outlook korrekt anwenden, Wiederholung und Festigung aller Funktionen des Programms

12:00 - 13:00 Uhr: Mittagessen

13:00 - 16:00 Uhr: Outlook korrekt anwenden

- Erstellen von Signaturen, Regeln und Abwesenheitsnotizen
- Kontakte anlegen und verwalten
- Visitenkarten und Verteilerlisten anlegen

16:00 - 16:30 Uhr: Kaffeepause

16:30 - 18:30 Uhr: Praktische Übungen in Outlook mit Einsatz einer künstlichen Text-Intelligenz, kurz: **Text KI**

Anschrift
Kompetenz Service Zentrum
Dorfstr. 18
38315 Gielde

Kontakt
Tel.: 05339-9289098
Fax: 05339-9289103
Email: dirk-rohloff@email.de

Bankverbindung
Mainzer Volksbank
BLZ: 551 90 000
Kto: 798 715 017

IBAN: DE20551900000798715017
BIC: MVBMD55
USt-IdNr.: DE247852101



Kompetenz Service Zentrum

Dorfstraße 18 • 38315 Gielde • Telefon 05339-92 89 0 98 • Fax: 05339-92 89 1 03

Donnerstag 03.08.2023

09:00 - 12:00 Uhr: Übungen zum Adressbuch

Die Funktionen des Terminkalenders in Outlook

12:00 - 13:00 Uhr: Mittagessen

13:00 - 16:00 Uhr: Arbeit mit dem Terminkalender

- Aufgaben verwalten und arbeiten im Team
- Notizen erstellen und organisieren
- Daten in verschiedenen Bereichen suchen und filtern

16:00 - 16:30 Uhr: Kaffeepause

16:30 - 18:30 Uhr: Übungen zum Terminkalender

Freitag 04.08.2023

09:00 - 12:00 Uhr: Übungen der erlernten Inhalte des EDV-Bereichs,

Fragen der Teilnehmenden,

Hinweise und Tricks zur Arbeit mit Outlook in Verwendung einer Text Ki

12:00 - 13:00 Uhr: Mittagessen

13:00 - 14:00 Uhr: Verabschiedung und Fragerunde

Anschrift
Kompetenz Service Zentrum
Dorfstr. 18
38315 Gielde

Kontakt
Tel.: 05339-9289098
Fax: 05339-9289103
Email: dirk-rohloff@email.de

Bankverbindung
Mainzer Volksbank
BLZ: 551 90 000
Kto: 798 715 017

IBAN: DE20551900000798715017
BIC: MVBMD55
USt-IdNr.: DE247852101

Auszug aus dem Angebot der Dialog Marketing Schulung:

1. Die psychologischen Hintergründe beim Dialog Marketing
2. Die Terminvereinbarung in Sprache und Mail

Folgende Schwerpunkte werden dabei in diesem Bereich behandelt:

- Innere Einstellung, Positives denken
- Darstellung der Wissensaufnahme und Verarbeitung
- Heutige Bedeutung des linearen und analogen Denkens
- Das „Vier Ohren Modell“+ „Inselmodell“ und seine Bedeutung
- Unterschied in der Kommunikation zwischen Mann und Frau in Sprache und Mailings
- Kulturelle sowie Altersunterschiedliche Kommunikation in Sprache und Schrift
- Der Chamäleon-Effekt im Bereich Kommunikation, Spiegeltechniken
- Evolution kontra Vernunft - Das Reptiliengehirn und sein Einfluss
- Neueste neurowissenschaftliche Erkenntnisse in Sprache und Schrift
- Die Gesprächsführung in Sprache und Schrift. Der Gesprächseinstieg [Gesprächsphasen] inkl. Gesprächsleitfäden [Gesprächstaktik], spezielle Rhetorik [Wortwahl, Ausdrucksweise, Schlagfertigkeit], die persönliche Wirkung, prinzipielle Vorgehensweise [Checklisten], Einwand Behandlung [Einwände, Ausreden], Negativwörter, positive Formulierungen [Filtern], Gesprächsende, Zielvereinbarung, Gesprächsnachbereitung sowie, je nach Bedarf:
 - Aktives & passives Telefonieren [Telefonische Kundenansprache]
 - Bildhafte, emotionale Sprache und Texte [Keywords, Powerwörter]
 - Unterbewusstsein und Verstand der Zuhörer ansprechen [Techniken]
 - Überzeugenden, authentischen und sympathischen Eindruck hinterlassen [Fachwissen und Kompetenz wirkungsvoll kommunizieren]
 - Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern [Was meint er wirklich?]
 - Stressbewältigung, Stressvorsorge [Selbstschutz]
 - Sprach- und Stimmtraining [Tipps]
 - Praxisbeispiele, Tipps, Kniffe

3. Dialog Marketing- Praxis

Telefon Frontal Coaching [TFC] - Die Mitarbeiterinnen werden direkt in der Gruppe live begleitet, also sofort praktische Anwendung. Es wird mit in die Gespräche „hineingehört“ [Der stille Beobachter, Datenschutzrechtlich zulässig], die Auswertung erfolgt sofort im Anschluss. Dadurch direktes Feedback = persönliches „One on one Coaching“. Das bedeutet: alles richtig von Anfang an und ein hocheffektiver Arbeitstag-Abschnitt mit Coaching- und Trainingseffekt.

Auszug aus dem Angebot der EDV-Schulung:

1. Blindenspezifische Arbeitstechniken zur systematischen und effektiven Internet-Recherche mit modernen Webbrowsern (Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge Chromium):
 - Effektiver Einsatz der JAWS-Schnellnavigationstasten
 - Einsatz von JAWS-Lesezeichen
 - gezieltes Markieren und Kopieren von Webseiteninhalten, Informationen mittels FS-Clipboard an die Zwischenablage anhängen
 - Tipps und Tricks zur Informationssuche auf komplexen, dynamischen und barrierebehafteten Webseiten

2. Blindenspezifische Arbeitstechniken zur systematischen und effektiven Bedienung der Büroorganisationssoftware Microsoft Outlook 2021/ 365 mit den Schwerpunkten der Termin- und Kontaktverwaltung:
 - **Optimierung der Programmeinstellungen** zur Nutzung von Outlook mittels Screenreader
 - **Aufbau und Tastaturbedienung** des Hauptfensters sowie der verschiedenen Bereichsfenster in Outlook:
 - Tastaturbedienung des Menübands, der Menüband-Registerkarten, der Registerkartengruppen und einzelner Steuerelemente
 - das Suchfeld „Was möchten Sie tun“
 - Bedienung und Konfiguration der Schnellzugriffsleiste
 - die Rolle des Kontextmenüs
 - **fortgeschrittene E-Mail-Funktionen:** Arbeiten mit mehreren Konten, Nachrichtenverwaltung in Ordnern, Nachrichten suchen, verzögertes Senden, Nachrichtenoptionen einstellen, Nachrichten mit Wiedervorlage
 - **Kalenderfunktionen:**
 - Einzel- und Serientermine anlegen und Verwalten
 - Terminerinnerungen
 - in einem Kalender effektiv zwischen Terminen navigieren
 - Arbeiten mit mehreren Kalendern in der Einzel-, Überlagerungs- und Planungs-Ansicht
 - Besprechungsanfragen
 - **Kontaktfunktionen:**
 - Einzelkontakte und Kontaktgruppen anlegen und verwalten
 - Kontakt-Darstellung optimieren
 - Arbeiten mit mehreren Kontaktordnern (Adressbüchern)
 - Kontaktinformationen weiterleiten und sichern
 - Die Einbindung einer künstlichen Intelligenz kurz Text KI
 - Übersetzungen mit künstlicher Text Intelligenz
 - Bildbeschreibungen und Tabellen sowie schwer zugänglicher Webinhalte mit der künstlichen Intelligenz