



3.-4. Juni 2008  
Offenbach bei Frankfurt

# CLEVER KONTERN

*Souverän auftreten und verbalen Attacken geschickt begegnen*

- **Schlagfertigkeit:** Wie Sie Andere verblüffen, ohne sich selbst aufzuregen
- Unsachliche Angriffe **souverän parieren** und Konflikte vermeiden
- So verhalten Sie sich **strategisch klug** in Wortgefechten und wichtigen Gesprächen
- Wie Sie körpersprachlich **Ihre Position untermauern** und Ihren Worten mehr Gewicht geben können
- **Selbstbehauptung:** Glasklar richtig stellen und Ihr Selbstwertgefühl steigern
- Raus aus der Rechtfertigungsschablone: **“I am what I am”**...und es ist gut so!
- Wie Sie Killerphrasen aushebeln und zu **konkreten Lösungen** führen



**Sven Sander**  
Kommunikations-Trainer



**AKADEMIE**  
FÜR FORTBILDUNG  
**HEIDELBERG**

Deutschlands  
1. Seminarveranstalter



mit TÜV-geprüfter  
ServiceQualität!



## Begeisterte Stimmen zu Sven Sander

„Sehr gute Tipps, sofort in der Praxis anwendbar!“

„Dynamisch, sympathisch, super!“



Bei weiteren Fragen zum Seminar oder zur Planung Ihrer Weiterbildung berate ich Sie gerne persönlich unter 06221/65033-11 oder per E-Mail unter [k.pilar-knus@akademie-heidelberg.de](mailto:k.pilar-knus@akademie-heidelberg.de)

## WORUM ES GEHT

*Sie sind fachlich kompetent, managen Ihr Sekretariat professionell – Ihr Vorgesetzter und Ihre Kollegen schätzen Sie und Ihre Leistungen. Trotzdem erleben Sie manchmal Situationen – wie viele andere Leistungsträger auch – in denen Sie auf verbale Attacken zunächst sprachlos reagieren und Ihnen erst später einfällt, wie Sie hätten reagieren können.*

*Künftig werden solche Situationen kein Thema mehr für Sie sein. Denn in dem intensiven Training „Clever Kontern“ erfahren Sie, wie Sie sich vor Angriffen schützen und Konflikte vermeiden. Sie lernen, wie Sie gelassen und humorvoll reagieren, wenn Andere Sie provozieren wollen und schnell Kontra geben, ohne dabei verletzend zu werden. Der Erfolgstrainer Sven Sander trainiert mit Ihnen zudem, wie Sie mit unsachlicher Kritik selbstbewusst umgehen, Verbalattacken geschickt ausweichen und sich intelligent und souverän behaupten, wenn Ihr Gegenüber sich im Ton vergreift.*

*Dieses Seminar wird Sie fordern. Sie werden provoziert, wie im richtigen Leben. Damit lernen Sie nachhaltig, Ihre Sprachlosigkeit künftig erfolgreich zu überwinden, schlagkräftige Antworten auf unsachliche Bemerkungen zu geben, in heiklen Situationen souveräner zu reagieren sowie gelassener mit aufgeregten angriffslustigen Personen umzugehen.*

### WICHTIG FÜR

*Sekretärinnen und Assistentinnen, die gelassener Kontra geben und ihre eigene Wirkung insbesondere in herausfordernden Situationen optimieren wollen.*

### IHR VORTEIL

*Intensives Training, hohe Qualität und optimaler Know-how-Transfer durch die Begrenzung auf nur 16 Personen.*



## Sven Sander

ist Kommunikationstrainer. Zuvor arbeitete er in verschiedenen Führungspositionen eines Großkonzerns und war als Geschäftsführer mehrerer Windparkgesellschaften tätig. Zudem arbeitete er als interner Auditor für Qualitätsmanagement und Trainer für Vertrieb und Kommunikation.

## PROGRAMM

- **Selbstbehauptung:** Glasklar richtig stellen, ohne sich zu rechtfertigen
- Wie charmante Durchsetzungskraft Sie weiterbringt und Sie damit Ihr **Selbstwertgefühl** steigern
- So verhalten Sie sich in Wortgefechten und wichtigen Gesprächen **strategisch klug**
- Effektive Standardantworten, die Sie garantiert **nie mehr sprachlos** bleiben lassen
- Wie Sie so fragen, dass Sie Ihre gewünschte Antwort erhalten
- So reagieren Sie witzig und **humorvoll** bei verbalen Attacken
- Die Ultramethode für Sekretärinnen: **Kontern mit Gleichnissen**
- Die 3 körpersprachlichen Parameter, die Ihren Worten **mehr Gewicht** geben
- Raus aus der Rechtfertigung: „I am what I am“...und **das ist gut so**
- **Selbstverteidigung mit Worten:** Schlagfertig Kontern bei kritischen Fragen und unsachlichen Bemerkungen
- Wie Sie die Gesprächsführung **souverän** zurück bekommen
- So bringen Sie Ihr Gegenüber dazu, seinen Vorwurf selbst aufzulösen
- Wie Sie geschickt Killerphrasen aushebeln, zu **Lösungen** führen und Konflikte vermeiden

# TÜV-GEPRÜFTE »SERVICEQUALITÄT«

Die Akademie Heidelberg ist Deutschlands 1. Seminarveranstalter mit TÜV-geprüfter Servicequalität. Die TÜV SÜD Management Service GmbH bietet mit ihrem Prüfsiegel „ServiceQualität“ eine neutrale Möglichkeit, den Service freiwillig bewerten zu lassen. Geprüft wird von unabhängigen Auditoren der ganzheitliche Serviceansatz im Unternehmen. Dazu gehören die Servicezuverlässigkeit und -kultur, der Umgang mit Reklamationen sowie die Qualifikation der Servicemitarbeiter. Der Ablauf einer TÜV-Zertifizierung ServiceQualität erfolgt dabei in vier Schritten:



- Dokumentation der Serviceprozesse
- Einstellung und Weiterbildung der Mitarbeiter zum Thema Kunden- und Serviceorientierung – Stichwort Servicekultur
- Untersuchung der Kundenzufriedenheit über ein bewährtes Marktforschungsinstrumentarium im Rahmen einer repräsentativen Kundenbefragung
- Mystery-Analysen, z.B. Durchführung unerkannter Testanrufe

Die Ergebnisse der Zertifizierung werden in einem Prüfbericht festgehalten, der, wenn es notwendig ist, mit Verbesserungspotenzialen zur Optimierung des Kundenmanagements versehen wird. Erst nach Erfüllung aller Kriterien erteilt TÜV SÜD Management Service das Prüfzeichen. Die Einhaltung der Kriterien wird jährlich überwacht.

## CLEVER KONTERN FÜR SEKRETÄRINNEN

**ANMELDE-FAX: 06221/65033-29**

### ANMELDEFORMULAR

NAME \_\_\_\_\_

VORNAME \_\_\_\_\_

POSITION \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

STRASSE \_\_\_\_\_

PLZ/ORT \_\_\_\_\_

TEL. \_\_\_\_\_

FAX \_\_\_\_\_

E-MAIL \_\_\_\_\_

DATUM/UNTERSCHRIFT \_\_\_\_\_

### TERMIN UND SEMINARZEIT

3.-4. Juni 2008

1. Tag: 10.00 - 18.00 Uhr

2. Tag: 9.00 - 16.00

### VERANSTALTUNGORT

Sheraton Hotel Offenbach

Berliner Straße 111, 63065 Offenbach b. Frankf./M.

Tel.: 069/82999-0, Fax: 069/82999-800

Das Sheraton Hotel Offenbach erreichen Sie in gut 10 Minuten vom Frankfurter Hauptbahnhof mit der S-Bahn S1/S8/S9. Vom Flughafen Frankfurt erreichen Sie die Haustür des Hotels mit der S-Bahn S8/S9 in rund 20 Minuten.

### SEMINAR-NR. 08 06 SK610

Bitte berufen Sie sich bei Ihrer Zimmerreservierung stets auf die **Sonderkonditionen** des Abruflkontingents der AH Akademie für Fortbildung Heidelberg und beachten Sie, dass das Abruflkontingent vier Wochen vor dem Termin abläuft.

### TEILNAHMEBETRAG

€ 980,- (zzgl. gesetzl. USt). Der Teilnahmebetrag beinhaltet ein gemeinsames Mittagessen, Seminargetränke, Pausenerfrischungen, Videoaufnahmen und die Dokumentation.

### SONDERKONDITIONEN

Die zweite und jede weitere Teilnehmerin aus einem Unternehmen erhält einen Rabatt in Höhe von 10 %.

### ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die Teilnahmegebühr zzgl. gesetzl. Umsatzsteuer ist sofort nach Erhalt der Rechnung zur Zahlung fällig. Stornierungen von Buchungen sind bis zwei Wochen vor Seminarbeginn gegen eine Bearbeitungsgebühr von € 50,- (zzgl. gesetzl. Umsatzsteuer) möglich; bis 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn wird 50 % der Teilnahmegebühr, danach die volle Teilnahmegebühr fällig. Die Stornoerklärung bedarf der Schriftform. Die Benennung eines Ersatzteilnehmers ist zu jedem Zeitpunkt kostenfrei möglich. Bei Seminarabsagen durch den Veranstalter wird die gezahlte Gebühr voll erstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Gerichtsstand ist Heidelberg.

### AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH

Maaßstraße 22  
D-69123 Heidelberg  
Telefon 06221 / 65033-0  
Telefax 06221 / 65033-29  
info@akademie-heidelberg.de  
www.akademie-heidelberg.de