



### Dauer

8.30 bis 13.30 Uhr inkl. (Offline-)Pausen

### Informationen und

#### Termine finden Sie hier:

- [Unterschiede-verstehen-und-managen](#)
- [Terminplan Übersicht](#)

### Zielgruppen

- Alle, die den Umgang mit Unterschieden im virtuellen Raum erlernen möchten.
- WICHTIG: auch für Technische Trainer

### Investition

490 €  
pro Teilnehmer zzgl. MwSt. inkl. Handout

### Teilnehmer

max. 8 Personen

### Technische Voraussetzungen (Grundlagen)

- Stabiler Internet-Zugang
- Keine Programminstallation notwendig
- Wir empfehlen für ein erfolgreiches Training
  - ausreichend großer Monitor
  - wenn möglich externe Webcam und
  - ggf. zusätzliches Licht für gute Ausleuchtung
  - Headset
- Außerdem nicht zu vergessen:
  - möglichst störungsfreies Umfeld
  - „bequemer“ Sitzplatz
  - Getränke und ggf. Verpflegung

### Ihr Ansprechpartner

Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH  
Bamberger Straße 2, 95488 Eckersdorf  
Tel +49 921 980 324  
[info@kundendienst-trainer.de](mailto:info@kundendienst-trainer.de)

Die eine Kollegin hat die Kamera stets an, der andere Kunde weiß nicht wie man sie anschaltet. Der Chef spricht im Home Office ganz anders als vorher und die Kollegin, die sonst immer einen lockeren Spruch drauf hat, wirkt in der Webkonferenz irgendwie unsicher. Und obwohl viele Ländergrenzen aktuell geschlossen sind, arbeiten wir im Arbeitsalltag mit der ganzen Welt zusammen – nur mit weniger Besuchen und persönlichen Treffen.

Insgesamt wird virtuelle Beziehungsgestaltung deshalb noch wichtiger und Unterschiede im Umgang mit (Krisen-)Kommunikation werden sichtbarer.

- Wie anschlussfähig sind Sie kulturell und das speziell auch im virtuellen Raum?
- Wie gehen Sie mit unterschiedlichen Zielgruppen und Bedürfnissen um?
- Wie gehen Sie mit unterschiedlicher Technik- und Kommunikationskompetenz um?
- Wie gehen Sie mit dem aktuellen Druck um und was tun sie gegen Stress? Auf was ist im Team, innerhalb eines Projekts oder bei der täglichen Online-Zusammenarbeit zu achten?

### Inhalte

- Herausforderungen „Sich online treffen“: Distanzen, Kanäle usw.
  - Kommunikations- und Medienkompetenz Check zum Online arbeiten
- Unterschiedliche Formen der Beziehungsgestaltung und "wie sich näherkommen" auf Distanz gehen kann
  - Vielfalt im Umgang mit Technik, Regeln, Stress und Krisen
- Umgang mit Zeit und Unsicherheit in verschiedenen Kulturen (Unternehmen, Land, Beruf,...)
  - Hierarchieunterschiede bei der virtuellen Zusammenarbeit im interkulturellen Kontext

### Ihr persönlicher Nutzen

Sie erfahren bzw. erleben direkt im Training wie es sich anfühlt, mit unterschiedlichen Stilen und Kompetenzen konfrontiert zu sein.

### Aufbau/Weiterführung

- Individuelles Coaching & Shadowing



## ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 06.05.2019

### IHRE ANMELDUNG

Anmeldungen müssen schriftlich über unsere Website, per Online-Buchung oder über die zum Download verfügbaren Anmeldeformulare erfolgen. Sie sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs von uns berücksichtigt. Sie erhalten unmittelbar nach dem Eingang eine Zugangsbestätigung per Mail. Die Anmeldung kommt zustande, wenn Sie von uns eine schriftliche Anmeldebestätigung erhalten. Ihr Trainingsplatz ist mit Geldeingang verbindlich gebucht. Sollte das von Ihnen gewünschte Seminar bereits ausgebucht sein, informieren wir Sie über Alternativen. Die Trainingsgebühr stellen wir Ihnen nach erfolgter Anmeldebestätigung mit 14 Tagen Zahlungsziel ohne Abzüge in Rechnung.

Spätestens 2 bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn erhalten Sie Informationen zu Veranstaltungsort, Anfahrt und Buchung Ihrer Unterkunft. Im Tagungshotel wird von uns i. d. R. ein Zimmerkontingent reserviert, das Sie für eine begrenzte Zeit buchen können. Zimmerreservierungen entfallen bei Online-Seminaren.

### WERTGUTSCHEINE UND TEAMRABATT

Wenn Sie mehrere Teilnehmer zu einem offenen Seminar anmelden (gleiches Thema, gleicher Zeitraum, gleicher Ort), fragen Sie uns nach einem Teamrabatt. Wertgutscheine können nur für offene Seminare eingelöst werden (Geben Sie hierzu bitte die Wertgutschein-Nr. bei der Anmeldung an). Rabatte sind untereinander nicht kombinierbar (z. B. Teamrabatt und Wertgutschein).

### STORNIERUNG, UMBUCHUNG, VERTRETER

Sie können vor Trainingsbeginn schriftlich stornieren oder auf einen anderen Termin desselben Trainings umbuchen, bei Vergünstigungen gelten abweichende Bedingungen (Details und Kosten finden Sie in den vollständigen AGB). Selbstverständlich können Sie jederzeit vor Trainingsbeginn anstelle des gemeldeten Teilnehmers schriftlich einen Vertreter benennen.

### MINDEST-TEILNEHMERZAHL

Wir behalten uns vor, Trainings wegen zu geringer Teilnehmerzahl (...) oder aus sonst wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. nachweisliche Erkrankung des Trainers, höhere Gewalt etc.) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Teilnahmegebühren werden selbstverständlich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Ebenso sind Änderungen des Seminarortes bis 14 Tage vor Trainingsbeginn vorbehalten. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Flug- oder Bahntickets und der Hotelübernachtung. Haftungs- und Schadensersatzansprüche werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

**Haben Sie Fragen? Wir beraten Sie gerne!**

Bitte rufen Sie mich an unter \_\_\_\_\_

Die vollständigen AGB sind auf unserer Website [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de) einsehbar.

Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH • Bamberger Str. 2 • D-95488 Eckersdorf • Tel +49 921 980 324 • Fax +49 921 970 023 • [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de) • [info@kundendienst-trainer.de](mailto:info@kundendienst-trainer.de)

## VERBINDLICHE ANMELDUNG



**Martin Wiesend**  
Die Kundendienst-Trainer

### PERSÖNLICHE DATEN DES TEILNEHMERS

Vorname / Name

Funktion / Position

E-Mail-Adresse Teilnehmer (für Ihre Anmeldebestätigung + Vorabinformationen)

Telefon / Mobil (für kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

Seminartitel

Seminartermin

Angemeldet durch (Name + E-Mail-Adresse)

### FIRMENDATEN + RECHNUNGSADRESSE (falls abweichend)

Unternehmen / Abteilung

Straße / Nummer

PLZ / Ort

Telefon / Fax

### UNTERSCHRIFT

Mit meiner Anmeldung erkenne ich die geltenden AGB-off Sem an.

X

Ort/Datum

Unterschrift

PER E-MAIL AN: [info@kundendienst-trainer.de](mailto:info@kundendienst-trainer.de)

ÜBER UNSERE WEBSITE: [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de)