
Akademie-Programm 2021



*„Gebildet ist,
wer weiß,
wo er findet,
was er nicht weiß.“*

Georg Simmel
Philosoph und Soziologe
1858-1918

Editorial

Liebe Geschäftspartnerin, lieber Geschäftspartner,

die Excellence Akademie bietet seit Jahren hochwertige Weiterbildungsmöglichkeiten, mit denen Sie Fachwissen über Themenbereiche erlangen können, die Ihnen die Differenzierung zu Ihrem Wettbewerb ermöglichen. In diesem Jahr kommen weitere Seminare hinzu.

Wir alle bemerken, dass aktuell eine Zeit der Veränderung stattfindet. Digitale Geschäftsmodelle treten in den Markt und Investoren blicken interessiert auf die Hörakustik – um nur zwei Dinge zu nennen. Diesen Veränderungen muss man sich im Fachgeschäft vor Ort anpassen. Um Sie bei diesen Themen zu begleiten, haben wir mit Anne Schlager eine Dozentin gefunden, die Sie auf diese Prozesse vorbereitet. Sie führt das Seminar „Change-Management“ durch.

Des Weiteren freuen wir uns, Veronika Vehr für unsere Akademie gewonnen zu haben – eine der führenden Beraterinnen im Markt der Hörakustik. Mit ihrer langen Erfahrung bietet sie ihre Expertise im Bereich Beratung und Verkauf an. In der Akademie können Sie u.a. am Workshop „Preistraining“ teilnehmen.

Unsere Referentin Kirsten von Mejer hat für dieses Jahr ein neues Seminar konzipiert. Sie bereitet Sie auf die „Kommunikation mit Baby Boomern“ vor. Eine anspruchsvolle Zielgruppe, die mit Vorbildung in die Fachgeschäfte kommt und auf wertige Beratung setzt.

Sandra Kappner wird ihre Erfahrung im Bereich Hörtraining und Hörtherapie noch stärker einbringen. In vier Modulen, die flexibel (auch einzeln) absolviert werden können, erhalten Sie jede Menge Fachwissen, die ein Hörtherapeut/In in seiner täglichen Arbeit benötigt.

Neben den neuen Seminaren freuen wir uns, auch die bereits etablierten Referenten und Themen weiterhin anbieten zu können, wie z.B. IdO-Workshop, In-Situ Perzentileanalyse, Online-Marketing und die Weiterbildung als Hörfachkraft.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!



Gisbert Jung
Geschäftsführer



Daniel Maas
Geschäftsführer



Inhalt

Unser Qualitätsversprechen	8 - 9
Anmeldung	10 - 11
Seminar-Übersicht	12 - 13
Hörfachkraft	
Theorie	14 - 17
Praxis	18 - 19
Von der Messbox zur In-Situ Perzentileanalyse	20 - 23
IdO Workshop	
Fit in Theorie und Praxis	24 - 27
Hörtherapeut/In	28 - 29
Modul 1 „Hörtraining“	30 - 31
Modul 2 „Stressmanagement“	32 - 33
Modul 3 „Tinnitus-Spezialist/In“	34 - 35
Modul 4 „Hörtherapeutisch arbeiten“ – Praxis und Prüfung	36 - 37
Kommunikation mit Baby Boomern	38 - 41
Change-Management	42 - 45
Verkaufstraining – Preistraining	46 - 49
Der Abschluss ein Neubeginn	50 - 53
Professionelles Telefonieren	54 - 57
Online-Marketing	58 - 61

Unser Qualitätsversprechen

Was Sie bei uns erwarten dürfen

▶ Hochqualifizierte Referenten

Alle unsere Referenten verfügen über umfangreiche Workshop-Erfahrungen und sind absolute Spezialisten auf ihrem Gebiet. Sie können sicher gehen, dass jede Ihrer Fragen beantwortet wird.

▶ Gesunde Ernährung bei den Präsenzveranstaltungen

Gesunde Ernährung für effektives Arbeiten ist nicht nur unser Wunsch, sondern auch der Grundgedanke unserer Veranstaltungspartner.



Anmeldung

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass unsere Excellence-Akademie im ersten Halbjahr 2021 durch die unterschiedlichen Beschränkungen und Vorschriften durch die aktuelle Pandemie auch im Seminar-Angebot beeinflusst wird.

Daher haben wir ein interessantes und umfassendes Programm für Sie zusammengestellt, welches wir Ihnen im ersten Halbjahr 2021 als Online-Seminar anbieten.

Aufgrund der momentanen Situation können wir Ihnen leider noch keine festen Termine für die Seminare nennen, die nur als Präsenzveranstaltung sinnvoll wahrgenommen werden können. Wir werden Sie rechtzeitig informieren, per Post und/oder E-Mail.

Freuen Sie sich jetzt schon auf Online-Seminare, Workshops und Präsenzveranstaltungen. Bleiben Sie aktiv und melden Sie sich gerne an.



Online-Seminare

Finden per zoom oder WebEx statt. Vor Kursbeginn erhalten Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten per E-Mail.

Los geht's

- Laptop/PC (Betriebssystem: Windows, Mac oder Linux),
- stabiles Internet
- ruhiger Platz
- Kopfhörer, evtl. Mikrofon und/oder Kamera (bei interaktivem Training)



Präsenzveranstaltungen

Über nähere Informationen und Termine werden wir Sie rechtzeitig informieren. Selbstverständliche finden die Präsenzveranstaltungen unter Einhaltung der gültigen Hygiene- und Abstandsregeln statt.



Lernen ist manchmal leichter, wenn man **aktiv dabei** ist und **das geht auch online!**
Deshalb – **keine Angst vor neuer Technik!**



Wie Sie sich anmelden können

Telefon
0 25 58 – 9 97 85 38

oder

per E-Mail
info@excellence-connect.com

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

Seminar-Übersicht

Termin	Thema	 / 	Anmeldung bis
2. – 3. März 2021	Hörtherapeut/In Hörtraining (Modul 1)	 Online-Seminar	22.02.2021
8. März 2021	Change-Management	 Online-Seminar	22.02.2021
9. – 10. März 2021	Hörfachkraft – Theorie	 Online-Seminar	22.02.2021
12. März 2021	Professionelles Telefonieren, Modul 1	 Online-Seminar	25.02.2021
15. März 2021	Change-Management	 Online-Seminar	26.02.2021
15. März 2021	Verkaufstraining – Preistraining	 Online-Seminar	26.02.2021
16. – 17. März 2021	Hörtherapeut/In Tinnitus-Spezialist/In (Modul 3)	 Online-Seminar	01.03.2021
19. März 2021	Professionelles Telefonieren, Modul 2	 Online-Seminar	_____
23. März 2021	Online-Marketing	 Online-Seminar	08.03.2021
24. März 2021	Der Abschluss ein Neubeginn	 Online-Seminar	09.03.2021

Termin	Thema	 / 	Anmeldung bis
20. April 2021	Online-Marketing	 Online-Seminar	05.04.2021
21. April 2021	Hörtherapeut/In Stressmanagement (Modul 2)	 Online-Seminar	06.04.2021
27. April 2021	Verkaufstraining – Preistraining	 Online-Seminar	12.04.2021
27. April 2021	Kommunikation mit Baby Boomern	 Online-Seminar	16.03.2021
27. – 28. April 2021 (unter Vorbehalt)	Hörfachkraft – Praxis	 Präsenzveranstaltung	12.04.2021
4. Mai 2021	Kommunikation mit Baby Boomern	 Online-Seminar	30.03.2021
9. Juni 2021	Der Abschluss ein Neubeginn	 Online-Seminar	25.05.2021
Termin vorauss. 2. Halbjahr 2021 oder auf Anfrage	Von der Messbox zur In-Situ Perzentile-analyse	 Präsenzveranstaltung	_____
Termin vorauss. 2. Halbjahr 2021 oder auf Anfrage	IdO-Workshop	 Präsenzveranstaltung	_____
Termin vorauss. 2. Halbjahr 2021 oder auf Anfrage	Hörtherapeut/In Therapeutisch arbeiten, Praxis und Prüfung (Modul 4)	 Präsenzveranstaltung	_____



Hörfachkraft

Wer in einem der vielseitigsten Berufe helfend und unterstützend mitarbeiten möchte oder Grundkenntnisse auffrischen möchte, wird in dem Workshop „Hörfachkraft“ in die Welt der Hörgeräteversorgung eingeführt.

Theorie

Theoretisch und praktisch einen Hörtest erstellen und auswerten lernen, die Anatomie des Ohres kennen lernen und den Sinn sowie die Anwendung eines Hörgerätes erfahren, werden Schwerpunkte dieses Kurses sein.

Nach Durchlaufen des Workshops ist die Hörfachkraft in der Lage, ein Beratungsgespräch selbständig zu führen, einen Hörtest durchzuführen und diesen auszuwerten.

Das Begutachten des Ohres und das Otoskopieren sind ebenfalls Bestandteile des Kurses.

Praxis

Schwerpunkt des Kurses liegt in der praktischen Anwendung von Hörsystemen. Geräte anschließen und programmieren können, um kleine Modifikationen an Einstellungen und Otoplastiken vorzunehmen.

Hörfachkraft – Theorie

 Online-Seminar, 2 Tage

Zielgruppe

Der Workshop ist für Mitarbeiter und Quereinsteiger, die in einem Hörgerätefachgeschäft unterstützend mitarbeiten oder zukünftig mitarbeiten möchten. Hierzu bietet der Workshop „Hörfachkraft“ eine Einführung und Vertiefung in die vielfältigen und täglichen Arbeiten in einem Hörgerätefachgeschäft, sowie den Umgang mit höreingeschränkten Menschen.

Nutzen

- ▶ Erwerb von Grundkenntnissen der Anatomie des Ohres
- ▶ Theorie Audiometrie (Ton- und Sprachaudiometrie)
- ▶ Aufbau eines Hörgerätes kennen lernen
- ▶ Theorie Hörsystemanpassung (Ziele einer Anpassung)
- ▶ Beratungsgespräch führen lernen
- ▶ Hörprofile erstellen lernen (Ton- und Sprachaudiometrie)

Seminarzeiten

9.00 – 16.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 bis 12 Personen

Preis

Mitglieder
469,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
499,- € / Teilnehmer

Termin		Anmeldung bis
9. – 10. März 2021	Online-Seminar 9.00 – 16.00 Uhr	22.02.2021

Inhalte und Themen

▶ Hörfachkraft – Theorie

- Die Anatomie des Ohres
- Erstellung und Auswertung eines Hörtests
- Sinn und Handhabung eines Hörsystems
- Beratungsgespräch führen
- Begutachtung des Ohres



Ihre Expertin

Sandra Kappner

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin. Neben ihrer Tätigkeit als freie audilogische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut sie Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

Hörfachkraft – Praxis

 Präsenzveranstaltung, 2 Tage

Zielgruppe

Der Workshop ist für Mitarbeiter und Quereinsteiger, die in einem Hörgerätefachgeschäft unterstützend mitarbeiten oder zukünftig mitarbeiten möchten. Hierzu bietet der Workshop „Hörfachkraft“ eine Einführung und Vertiefung in die vielfältigen und täglichen Arbeiten in einem Hörgerätefachgeschäft, sowie den Umgang mit höreingeschränkten Menschen.

Nutzen

- ▶ Theorie Hörsystemanpassung (Ziele einer Anpassung)
- ▶ Audiometrie in Theorie und Praxis
- ▶ Ton- und Sprachaudiometrie
- ▶ Hörsystemanpassung
- ▶ Einstellen von Hörsystemen
- ▶ Subjektive Feinanpassung
- ▶ Otoplastik – Funktion und Modifikation

Seminarzeiten

10.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 bis 12 Personen

Preis

Mitglieder
469,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
499,- € / Teilnehmer

Termin	Seminarzeiten	Anmeldung bis
27. – 28. April 2021 (unter Vorbehalt)	Präsenzveranstaltung in 48612 Horstmar 10.00 – 17.00 Uhr	12.04.2021

Inhalte und Themen

▶ Hörfachkraft – Praxis

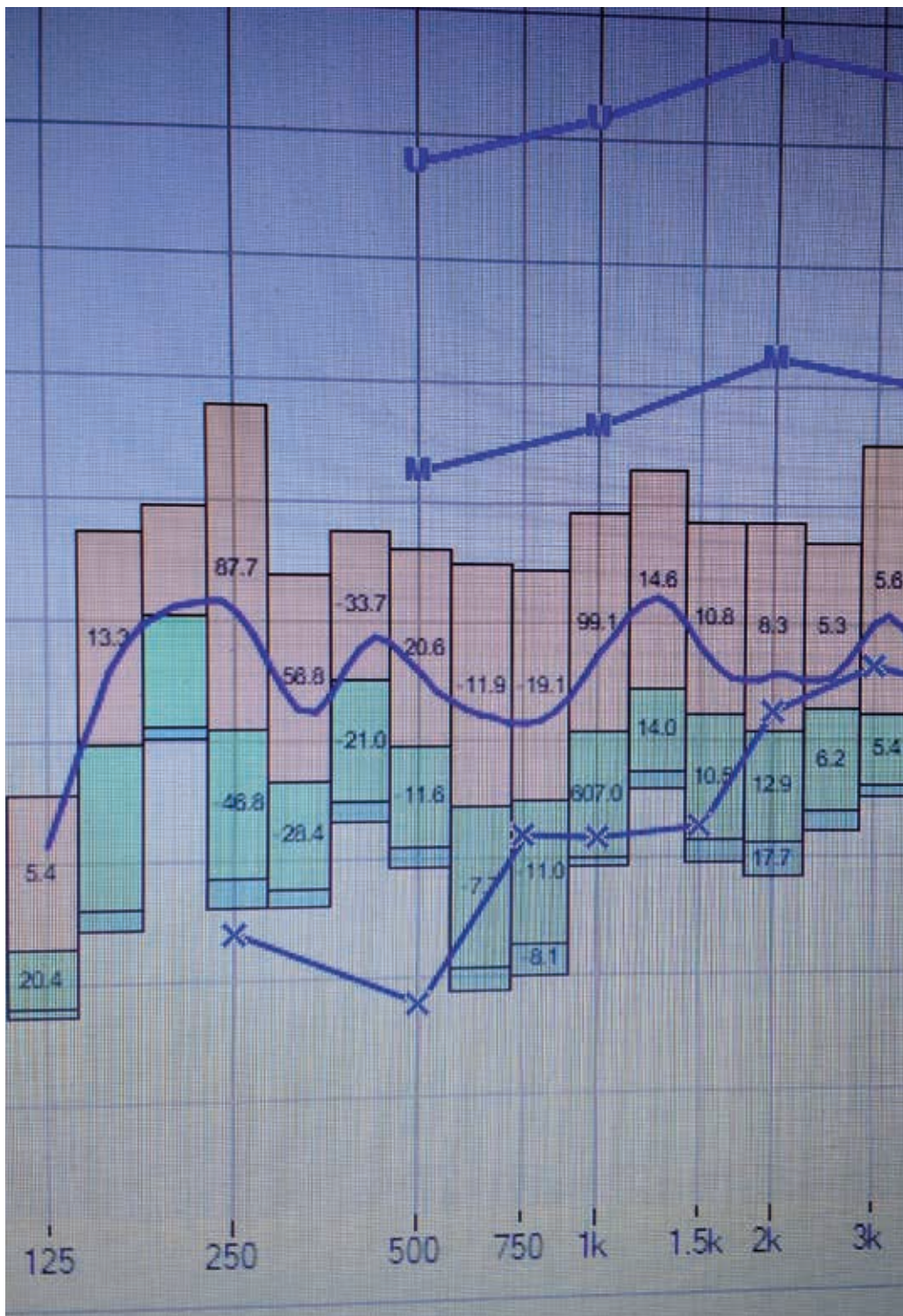
- Praktische Anwendung von Hörsystemen
- Anschließen und Programmierung von Hörsystemen
- Modifikation der Hörsystem-Einstellungen
- Modifikation von Otoplastiken



Ihre Expertin

Sandra Kappner

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin. Neben ihrer Tätigkeit als freie audilogische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut sie Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.



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-Perzentileanalyse 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 Perzentileanalyse 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

 Präsenzveranstaltung, 1 Tag

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 bis 12 Personen

Preis

Mitglieder
299,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
339,- € / Teilnehmer

Termin	Seminarzeiten
noch offen oder auf Anfrage (2. Halbjahr 2021)	Präsenzveranstaltung 10.00 – 17.00 Uhr

Inhalte und Themen

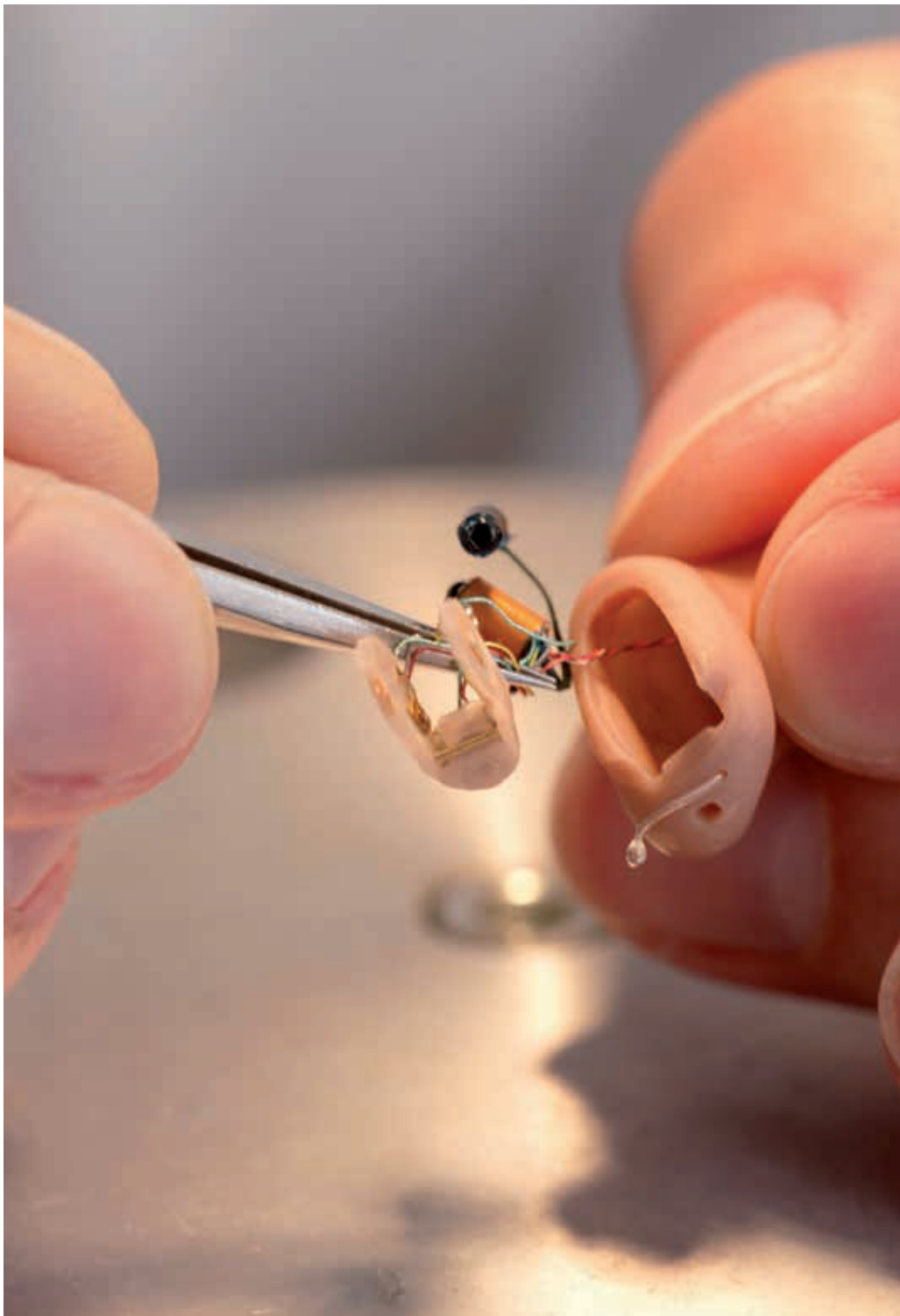
- Was sind subjektive Anpassmethoden/Ziele
- Was sind objektive Anpassmethoden/Ziele
- Unterschied Messbox/In-Situ-Anpassung
- Welche Anpassregeln sind derzeit geeignet und welche Philosophie steckt dahinter
- Vorteile der In-Situ Messung
- Was ist die Perzentileanalyse und welche Rückschlüsse können 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.



IdO-Workshop

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 Israel ist der Meinung, 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

 Präsenzveranstaltung, 1 Tag

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 nicht sicher fühlen und neu einsteigen möchten.

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 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 bis 12 Personen

Preis

Excellence-Connect-Mitglieder
299,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
339,- € / Teilnehmer

Termin	Seminarzeiten
noch offen oder auf Anfrage (2. Halbjahr 2021)	Präsenzveranstaltung 10.00 – 17.00 Uhr

Inhalte und Themen

- 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.



Hörtherapeut/In (Module 1 – 4)

Fort- und Weiterbildungsmodule für den Hörgeräteakustiker oder vergleichbare Qualifikationen im Bereich der kognitiven Hörverarbeitung, Hörstörung und Hörtherapie.

Es gibt einige Hörstörungen, die mit einem Hörverlust einhergehen und die Hörgeräteanpassung deutlich erschweren und langwierig werden lassen. Aber auch ohne Beeinträchtigung des Hörvermögens, also ohne Hörverlust, kann das Verstehen beeinträchtigt bzw. gestört sein. Gründe dafür sind Hörstörungen wie die Auditive Verarbeitungs- und Wahrnehmungsstörungen bei Kindern und Erwachsenen, Hyperakusis, Hyperakusis, Stresssyndrom und Konzentrationsstörungen, Filterfunktionsstörungen (wie bei chronischem Tinnitus) und Hörentwöhnung.

Zur Behebung der Hörstörungen können Hörtherapien und Hörtraining angewandt werden. Wie diese Hörstörungen entstehen und welche Möglichkeiten zur Verbesserung der verschiedenen Hörstörungen führen kann, erfahren Sie in diesen Kursen: **Modul 1 Hörtrainer, Modul 2 Tinnitus-Spezialist** und **Modul 3 Stressmanagement**. Sie werden in die Grundlagen der kognitiven

Hörverarbeitung eingewiesen, erfahren wie Hörstörungen entstehen. Sie lernen diese zu erkennen und zu therapieren.

Wenn Sie alle 3 Kurse besucht haben, können Sie sich zum finalen Kurs Modul 4 „Therapeutisch arbeiten“ anmelden und sogar die Prüfung zum Hörtherapeuten ablegen.

Referentin Sandra Kappner, Hörtherapeutin, psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin und Hörakustikmeisterin erläutert Ihnen den Zusammenhang zwischen Betroffenen von Hörstörungen und unzufriedenen Hörgeräteträgern und wie diese von Hörtraining und Hörtherapie profitieren können. Ob als Akustiker oder Therapeut, die Anwendungen sind vielfältig, modern und vor allem leicht umsetzbar. Lassen Sie sich zu neuen Anpass- und Trainingsstrategien inspirieren.

Diese Kurse sind industrieunabhängig.

Hörtherapeut/In Modul 1 „Hörtraining“

Grundlagen kognitive Hörverarbeitung, Hörstörungen

 Online-Seminar, 2 Tage

Zielgruppe

Diese Kurse richten sich an alle, die mal über den Tellerrand schauen möchten, was die Psychologie und Verhaltensforschung für Möglichkeiten bieten, um Hörgeräteversorgungen effektiver zu gestalten und andere Problemfelder wie Tinnitus, Hyperakusis und AVWS bedienen zu können.

Nutzen

- ▶ Der/Die Hörtrainer/In weiß, das Verstehen nicht nur ein gutes Hörvermögen voraussetzt, sondern auch von einer guten kognitiven Verarbeitung abhängt.
- ▶ Er/Sie ist in der Lage, Hörstörungen zu erkennen und diese durch Hörtraining zu beheben.
- ▶ Der/Die Hörtrainer/In hat den Überblick über die verschiedenen Hörtrainingsmethoden und ist in der Lage, das richtige Training für die entsprechende Hörstörung zu identifizieren und anzuwenden.

Seminarzeiten

9.00 – 16.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 bis 12 Personen

Preis

660,- € / Teilnehmer

Termin	Seminarzeiten	Anmeldung bis
2. – 3. März 2021	Online-Seminar 9.00 – 16.00 Uhr	22.02.2021

Inhalte und Themen

▶ Modul 1: Hörtraining (Grundlagen kognitive Hörverarbeitung, Hörstörungen)

- Der Hörprozess
- Verarbeitung der Hörinformation
- Hören im limbischen System
- Wahrnehmung und Verstehen
- Hörphänomene
- Neuroplastizität als Katalysator der Hörverarbeitung
- Entstehung von Hörstörungen
- Hörstörungen in der Übersicht und Symptome
- Therapien in der Übersicht
- Praxiseinheit (Gruppenarbeit)

▶ Module und Prüfung

Nach Teilnahme an Modul 1 – 3 erfolgt die Berechtigung zur Teilnahme an Modul 4 und Ablegung der Prüfung zum/zur zertifizierten Hörtherapeuten/In. **Die Module können auch unabhängig voneinander gebucht werden.**



Ihre Expertin

Sandra Kappner

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin. Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut sie Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

Hörtherapeut/In Modul 2 „Stressmanagement“

AVWS, Hyperakusis, Stressyndrom

🖥️ Online-Seminar, 1 Tag

Zielgruppe

Diese Kurse richten sich an alle, die mal über den Tellerrand schauen möchten, was die Psychologie und Verhaltensforschung für Möglichkeiten bieten, um Hörgeräteversorgungen effektiver zu gestalten und andere Problemfelder wie Tinnitus, Hyperakusis und AVWS bedienen zu können.

Nutzen

- ▶ Stressmanagement umfasst die Theorie und Praxis zur Identifizierung stressbedingter temporärer Hörstörungen und deren Therapie.
- ▶ Der Umgang mit Betroffenen im Bereich Diagnose und Training wird thematisiert für die Bereiche AVWS, Hyperakusis und Stressyndrom. Betroffene dieser Hörstörungen haben wenig Ansprechpartner im therapeutischen Bereich und bilden einen neuen Kundenstamm für den/die Stressmanager/In.

Seminarzeiten

9.00 – 16.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 bis 12 Personen

Preis

440,- € /Teilnehmer

Termin	Seminarzeiten	Anmeldung bis
21. April 2021	Online-Seminar 9.00 – 16.00 Uhr	06.04.2021

Inhalte und Themen

▶ Modul 2: Stressmanagement (AVWS, Hyperakusis, Stressyndrom)

- Was ist AVWS und der Unterschied zur Hörentwöhnung
- Diagnose AVWS bzw. Hörentwöhnung
- Hyperakusis & Schlafstörungen
- Therapieansätze

▶ Module und Prüfung

Nach Teilnahme an Modul 1 – 3 erfolgt die Berechtigung zur Teilnahme an Modul 4 und Ablegung der Prüfung zum/zur zertifizierten Hörtherapeuten/In. **Die Module können auch unabhängig voneinander gebucht werden.**



Ihre Expertin

Sandra Kappner

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin. Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut sie Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

Hörtherapeut/In Modul 3 „Tinnitus-Spezialist/In“

 Online-Seminar, 2 Tage

Zielgruppe

Diese Kurse richten sich an alle, die mal über den Tellerrand schauen möchten, was die Psychologie und Verhaltensforschung für Möglichkeiten bieten, um Hörgeräteversorgungen effektiver zu gestalten und andere Problemfelder wie Tinnitus, Hyperakusis und AVWS bedienen zu können.

Nutzen

- ▶ Der/Die Tinnitus-Spezialist/In erkennt den Unterschied zwischen Tinnitus aurium, Tinnitus cranii, wann ein Tinnitus akut und wann chronisch ist und weiß, welche Therapien angewendet werden können oder müssen.
- ▶ Er/Sie lernt zu entscheiden, wann ein Hörgerät bei einem Tinnitus sinnvoll ist und wann nicht.

Seminarzeiten

9.00 – 16.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 bis 12 Personen

Preis

660,- € / Teilnehmer

Termin	Seminarzeiten	Anmeldung bis
16. – 17. März 2021	Online-Seminar 9.00 – 16.00 Uhr	01.03.2021

Inhalte und Themen

▶ Modul 3: Tinnitus-Spezialist/In

- Was ist Tinnitus?
- Tinnitus – Ein Symptom vieler Krankheiten
- Praxis: Erstellung eines Fragebogens zur Klassifizierung
- Therapieansätze bei Tinnitus
- Therapien in der Übersicht

▶ Module und Prüfung

Nach Teilnahme an Modul 1 – 3 erfolgt die Berechtigung zur Teilnahme an Modul 4 und Ablegung der Prüfung zum/zur zertifizierten Hörtherapeuten/In. **Die Module können auch unabhängig voneinander gebucht werden.**



Ihre Expertin

Sandra Kappner

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin. Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut sie Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

Hörtherapeut/In Modul 4 „Therapeutisch arbeiten“

Hörtherapie planen und durchführen, Praxis und Prüfung

 Präsenzveranstaltung, 1 Tag

Zielgruppe

Diese Kurse richten sich an alle, die mal über den Tellerrand schauen möchten, was die Psychologie und Verhaltensforschung für Möglichkeiten bieten, um Hörgeräteversorgungen effektiver zu gestalten und andere Problemfelder wie Tinnitus, Hyperakusis und AVWS bedienen zu können.

Nutzen

- ▶ Das Modul „Therapeutisch arbeiten“ fügt alle Module zusammen und ermöglicht das systemische Arbeiten am und mit dem Betroffenen. Die Inhalte aller vorangegangener Kurse werden noch einmal wiederholt und miteinander verknüpft. Von der Anamnese, den Testungen, bis hin zur Therapieplanung und Umsetzung, ist alles abgedeckt, damit ein ganzheitliches, therapeutisches Arbeiten möglich ist.
- ▶ Der/Die Hörtherapeut/In ist das Bindeglied zwischen Ohrenarzt, Logopäde und Hörakustiker, da er/sie auch Hörstörungen ohne einen Hörverlust therapieren kann.

Seminarzeiten

10.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 bis 12 Personen

Preis

440,- € / Teilnehmer

Termin	Seminarzeiten
noch offen (2. Halbjahr 2021)	Präsenzveranstaltung 10.00 – 17.00 Uhr

Inhalte und Themen

▶ Modul 4: Therapeutisch arbeiten (Hörtherapie planen und durchführen, Praxis und Prüfung)

- Ziele definieren und kommunizieren
- Durchführung planen und auswerten
- Therapien in der Übersicht
- Testen der Methoden
- Gruppenarbeit: Fallbeispiele auswerten und bewerten, Ergebnisse vorstellen, Feedback der Gruppe
- Anwendung im Markt und Marktlage

➔ Prüfung zum Zertifikat „Hörtherapeut/In“ der Excellence Connect und BAK Landau

▶ Module und Prüfung

Nach Teilnahme an Modul 1 – 3 erfolgt die Berechtigung zur Teilnahme an Modul 4 und Ablegung der Prüfung zum/zur zertifizierten Hörtherapeuten/In.



Ihre Expertin

Sandra Kappner

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin. Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut sie Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.



Kommunikation mit Baby Boomern

Vor X,Y,Z kamen die Baby Boomer

Jede/r von uns ist einzigartig. Klar! Wir alle haben unsere ganz eigenen Ansichten, Vorstellungen und Erfahrungen, die unseren Blick auf die Welt prägen.

Und auch richtig ist, dass jede Generation ihre ganz spezifischen Entwicklungen und Ereignisse erlebt hat. Für die „Traditionals“ waren dies z.B. der 2. Weltkrieg, viele Entbehrungen und der Wiederaufbau.

Und die Baby Boomer? Erlebten Wirtschaftswunder, Kalten Krieg, Mondlandung und Friedensbewegung.

Welchen Einfluss hat dies auf deren Lebenseinstellung, bevorzugten Kommunikations-Stil, den Bezug zu Technik

und Technologien? Kurz gesagt: „Wie ticken die?“

(Und hier sei der Einschub erlaubt, dass wahrscheinlich niemals zwei Menschen gleich sind – auch nicht bei den Baby Boomern.)

Dennoch: Welchen Anspruch haben die Baby Boomer an Beratung? Wie gewinne ich deren Wohlwollen (garantiert nicht)? Was kann ich tun und wie kann ich vorgehen, um bestenfalls als Experte mit Herz und Verstand zu punkten?

Erfahren und erarbeiten Sie sich die Antworten auf diese und weitere Fragen in diesem Seminar.

Kommunikation mit Baby Boomern

 Online-Seminar, 1 Tag

Zielgruppe

Jede/r im Kundenkontakt mit einem differenzierten Erfahrungsschatz. Von Mitarbeitenden bis zu Inhaber/innen.

Nutzen

- ▶ Sie setzen sich mit den Spezifika in Ansprache, Umgang und Entscheidungsgewohnheiten „der Baby Boomer“ auseinander.
- ▶ Sie erarbeiten und erproben Vorgehensweisen, die zielgerichtet auf die Erlebnis- und Erfahrungswelt der „Baby Boomer“ ausgerichtet sind.
- ▶ Sie lernen Methoden zur differenzierten Vermittlung Ihres Experten-Know-how-Wissens speziell für diese (und andere?) Zielgruppen kennen.
- ▶ Sie lernen auch mit- und voneinander, denn in Sachen Kommunikation sind wir alle Profis und Lernende gleichermaßen.

Seminarzeiten

10.00 – 12.30 Uhr und 14.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 bis 12 Personen

Preis

Mitglieder
299,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
339,- € / Teilnehmer

Termin	Seminarzeiten	Anmeldung bis
27. April 2021	Online-Seminar 10.00 – 12.30 Uhr und 14.00 – 17.00 Uhr	16.03.2021
4. Mai 2021	Online-Seminar 10.00 – 12.30 Uhr und 14.00 – 17.00 Uhr	30.03.2021

Inhalte und Themen

- Generation?
Warum sich überhaupt damit beschäftigen?
- Die Baby Bommer: Wer sind die, was ist (un-)wichtig und was zeichnet sie aus?
- Auf keinen Fall alt und doch seniorig – was heißt das für die wertschätzende Ansprache?
- Konsequenz dranbleiben – wie Sie den Baby Boomer vor, bei und nach der Anpassung erreichen können – und wie nicht.
- Natürlich sind eben nicht alle gleich – der notwendige Umgang mit Differenzierungen.



Ihre Expertin

Kirsten von Mejer

Kommunikationstrainerin, Business Coach und Entwicklungsbegleiterin. Ursprünglich Hotelfachfrau wider Willen, begeistert Kirsten von Mejer als Mitglied der Generation X seit Jahren Fach- und Führungskräfte aus z.B. Handel, Hotel, Ärzteschaft und der Akustiker-Welt mit ihren teilweise prämierten Trainings, Seminaren und Vorträgen. Gute Vorbereitung und Flexibilität gehören zu ihrem Handwerkzeug genauso wie Empathie und methodisches Know-how. Mit Kunden aller Generationen hatte sie schon als Direktorin Verkauf und Marketing zu tun – als angestellte Führungskräfteentwicklerin legte sie den Schwerpunkt auch auf die Kommunikation mit Generation X,Y und Z. Nun sagt sie, dass eine offene Atmosphäre und Begegnungen auf Augenhöhe generationsübergreifend die Basis für gegenseitiges Verstehen, miteinander Lernen und persönliche Entwicklung sind – auch in Seminaren.



Change-Management

*„Nicht jede Veränderung führt zu einer Verbesserung, aber um etwas zu verbessern muss man es zunächst einmal verändern.“
Georg Christoph Lichtenberg (1742 – 1799)*

Wenn wir heute von Veränderungen sprechen, meinen wir „Change“ und „Yes we can“.

Aber was können wir tatsächlich verändern? Wo liegen die Herausforderungen? Was gibt es zu beachten und warum erzielen viele Change-Projekte nicht den gewünschten Erfolg? Und was haben ein Eisberg und eine Pinguinkolonie mit Change-Management zu tun? Es stellen sich viele Fragen. Und alle sollen beantwortet werden. Vor allem aber muss die Frage geklärt werden, was verbessert werden kann, um erfolgreich neue Strategien und Projekte umzusetzen. Und viel mehr noch... Wenn wir es schaffen die Mitarbeiter auf diesem neu-

en Weg mitzunehmen, dann haben wir doch gewonnen!

Scheint dies eine Illusion zu sein? Nein, nicht wirklich. Denn es gibt gerade in diesem Themenfeld unglaublich viele gute Erkenntnisse und Methoden, die jedem helfen können, um erfolgreich die Zukunft zu gestalten. Wir müssen es nur kennenlernen und in den täglichen Alltag integrieren.

Veränderungen umsetzen kann jeder, der wirklich daran glaubt. In diesem Workshop erhalten Sie eine erste Orientierung und wir erarbeiten einen gemeinsamen Weg für die eigene Durchführung.

Change-Management

 Online-Seminar, 1 Tag

Zielgruppe

Dieser Workshop richtet sich an alle Führungskräfte, die vor Veränderungsprozessen stehen oder sich schon mittendrin befinden. Veränderungen betreffen alle – von der Fachgeschäftsleitung bis zum Inhaber.

Nutzen

- ▶ Veränderungsmanagement verstehen und steuern
- ▶ Einfluss von positivem Führungsverhalten nutzen
- ▶ Praxistransfer durch Übungen in kleinen Arbeitsgruppen und an persönlichen Beispielen, wenn dies gewünscht ist
- ▶ Nachhaltige Umsetzung durch Onlinetreffen nach zwei Wochen
- ▶ Brancheninterne Vernetzung zum weiteren Dialog

Seminarzeiten

9.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 bis 12 Personen

Preis

Mitglieder
299,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
339,- € / Teilnehmer

Termin		Anmeldung bis
8. März 2021	Online-Seminar 9.00 – 17.00 Uhr	22.02.2021
15. März 2021	Online-Seminar 9.00 – 17.00 Uhr	26.02.2021

Inhalte und Themen

Veränderungsmanagement verstehen

- Was ist Change-Management und warum ist es wichtig?
- Grundlagen von Veränderungsprozessen erarbeiten
- Spannungsfelder in Change-Projekten identifizieren
- Kritische Phasen erkennen und verstehen
- Aufgaben und die Rolle von Führungskräften nachvollziehen

Veränderungsmanagement steuern

- Wichtige Planungsschritte von Veränderungen kennenlernen
- Erfolgsfaktoren – Das brauchen Sie, um erfolgreich ans Ziel zu gelangen
- Die Bedeutung von Kommunikation für zielführende Veränderungen
- Widerstand – der siamesische Zwilling der Veränderung und wie Sie damit umgehen
- Steuerungsgrundlagen im Change-Management



Ihre Expertin

Anne Schlager

ist terzo-Spezialistin, Hörakustikmeisterin, Wirtschaftspsychologin und zertifizierter systemischer Coach und Change-Managerin und seit über 15 Jahren in der Branche der Hörakustik etabliert. Dabei hat sie für große aktiendotierte Unternehmen gearbeitet, als auch kleine Inhabergeführte Betriebe kennengelernt. Zwischenzeitlich war sie für eine Unternehmensberatung für Führungskräfteentwicklung tätig, bis sie ihr Weg zurück ins Handwerk geführt hat.



Der Klassiker – „Preistraining“

Wer über Preise diskutiert, hat bereits verloren

Acht von zehn Akustikern kommen bei Preisfragen des Kunden ins Wanken und oft wird viel zu schnell klein beigegeben. Lernen Sie, wie Sie Ihre Leistung kompetent verkaufen. Denn selbst bei oft gehörten Kundeneinwänden wissen Hörgeräteakustiker nicht immer eine souveräne Antwort. Hier werden viele Chancen liegen gelassen.

„Was kostet das Hörgerät XY bei Ihnen?“ **Jetzt nicht in Fallstricke geraten!**

Die Frage nach dem Preis ist zunächst eine Informationsfrage und deutet auf eine Kaufabsicht hin.

Wie Sie diese Fragen souverän beantworten, strategisch klug vorgehen und so bereits den Abschluss vorbereiten, dies lernen Sie im Kompakttraining mit Veronika Vehr!



Die Preisfrage zeigt das Kaufinteresse des Kunden!

„Was kostet ein Hörgerät?“
„Mein Arzt hat mir empfohlen ein Kassenhörgerät zu kaufen!“

Verkaufstraining – Preistraining

Lernen Sie, wie Sie Ihre Leistung kompetent verkaufen

🖥️ Online-Seminar, 1 Tag

Zielgruppe

Jede/r im Kundenkontakt – vom Inhaber, Meister, Gesellen, Auszubildenden oder Servicekraft. Über Preise sollte jeder kompetent Auskunft geben können.

Nutzen

- ▶ Sie werden Ihre Preise souverän vertreten
- ▶ Sie beantworten sicher Einwände zum Thema „Preis“
- ▶ Sie bauen Ihre Selbstsicherheit und Argumentationsstärke aus

Seminarzeiten

10.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 bis 12 Personen

Preis

Mitglieder

399,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder

449,- € / Teilnehmer

Die Seminare von Veronika Vehr können auch firmenintern gebucht werden. Kontakt: vv@veronikavehr.com

Termin	Seminarzeiten	Anmeldung bis
15. März 2021	Online-Seminar 10.00 – 17.00 Uhr	26.02.2021
27. April 2021	Online-Seminar 10.00 – 17.00 Uhr	12.04.2021

Inhalte und Themen

- Die fünf wichtigsten Methoden zur Preisargumentation
- FAQ
- Preisfragen zum Start
- Preisfragen am Telefon
- Umgang mit Rabatten, Boni und Vergünstigungen
- Häufige Einwände zum Preis
- Extras
 - Anerkanntes Training: 8 biha Punkte
 - inklusive Handbuch

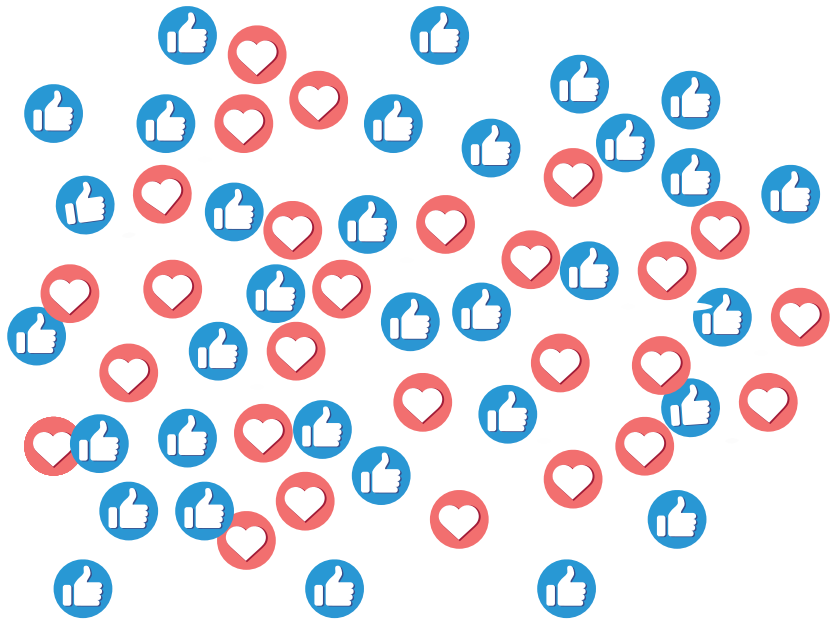


Ihre Expertin

Veronika Vehr

„Mit Freude verkaufen“ – das ist das Motto der Wahlhamburgerin. Seit über 30 Jahren ist Veronika Vehr erfolgreich im Bereich Verkauf tätig. Zwölf Jahre lang leitete sie die Personalentwicklung bei KARSTADT und zeichnete für tausende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verantwortlich.

Seit 1995 begleitet sie im Rahmen ihres Unternehmens Veronika Vehr Consulting Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie Führungskräfte bei IKEA, Commerzbank und Beiersdorf. In Deutschland, Österreich und der Schweiz hat sie sich als Expertin für Hörakustik einen Namen gemacht und steht für exklusive Beratung auf Augenhöhe mit viel Herz und Verstand. Seit 2018 fokussiert sie sich exklusiv auf die Begleitung von Hörakustikern und Optikakustikern.



Der Abschluss ein Neubeginn

Empfehlungen sympathisch ansprechen und Kunden zu Fans machen

Am Ende der Beratung Ihrem Kunden ein Lächeln ins Gesicht zaubern und mit Leichtigkeit neue Kunden gewinnen. Wie gefällt Ihnen dieser Gedanke?

97% der Unternehmer bestätigen, dass die Mund-zu-Mund-Propaganda die einfachste und kostengünstigste Werbung ist. Doch nur 3% haben dazu ein strategisches Konzept.



Doch fragen Sie sich einmal ehrlich: **wieviel Zeit verwenden Sie am Ende der Beratung für Wertschätzung und Ansprache des Themas Empfehlungen?**

Lt. Eurotrak Studie haben 9 von 10 Menschen schon einmal andere auf ihre Hörminderung angesprochen. Nutzen Sie gerade zum Ende des Beratungsprozesses diese Möglichkeit mit Leichtigkeit die Beziehung zu Ihrem Kunden auszubauen.

Wenn nur jeder Kunde **einen neuen schicken würde**, wäre sehr viel gewonnen!

In diesem Training schärfen Sie das Bewusstsein für dieses Thema und lernen, wie es Ihnen mit einfachen Worten gelingen kann, Ihre Kunden zu Fans zu machen!

Wie ist dies bei Ihnen? Flyer „Kunden werben Kunden“ reichen nicht aus, sondern ein Konzept wie dies durch Ihre Mitarbeiter in der Beratung umgesetzt wird, verdoppelt Ihren Erfolg!

Gerade beim Abschluss einer Hörgeräteberatung geht es auch immer um Emotionen.

Der Abschluss ein Neubeginn

Machen Sie Ihre Kunden zu Fans!

 Online-Seminar, 1 Tag

Zielgruppe

Inhaber, Führungskräfte, Meister und Gesellen – alle, die Beratungsgespräche von Anfang bis Ende führen.

Am Ende des Trainings werden Sie...

- ▶ das Bewusstsein für dieses Thema geschärft haben
- ▶ wissen, wie Sie Ihre Kunden unaufdringlich und freundlich zu Fans machen
- ▶ einen klugen strategischen Plan zum Empfehlungsmanagement entwickelt haben
- ▶ jede Menge Ideen für die Neukundengewinnung aus eigener Kraft haben

Seminarzeiten

10.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 bis 12 Personen

Preis

Mitglieder

399,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder

449,- € / Teilnehmer

Die Seminare von Veronika Vehr können auch firmenintern gebucht werden. Kontakt: vv@veronikavehr.com

Termin	Seminarzeiten	Anmeldung bis
24. März 2021	Online-Seminar 10.00 – 17.00 Uhr	09.03.2021
9. Juni 2021	Online-Seminar 10.00 – 17.00 Uhr	25.05.2021

Inhalte und Themen

- Die Chance zur dauerhaften Kundenbegleitung über lange Zeit bewusst wahren
- Aktives Verkaufen und Neukundengewinnung als Zukunftsaufgabe wahrnehmen und mit Leichtigkeit viele neue Kunden gewinnen
- Strategie beim Abschluss
- Gesprächsleitfaden: Empfehlungen aktiv ansprechen
- Gesprächsführung punktgenau trainieren
- To-do-Liste für den Alltag



Ihre Expertin

Veronika Vehr

„Mit Freude verkaufen“ – das ist das Motto der Wahlhamburgerin. Seit über 30 Jahren ist Veronika Vehr erfolgreich im Bereich Verkauf tätig. Zwölf Jahre lang leitete sie die Personalentwicklung bei KARSTADT und zeichnete für tausende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verantwortlich.

Seit 1995 begleitet sie im Rahmen ihres Unternehmens Veronika Vehr Consulting Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie Führungskräfte bei IKEA, Commerzbank und Beiersdorf. In Deutschland, Österreich und der Schweiz hat sie sich als Expertin für Hörakustik einen Namen gemacht und steht für exklusive Beratung auf Augenhöhe mit viel Herz und Verstand. Seit 2018 fokussiert sie sich exklusiv auf die Begleitung von Hörakustikern und Optikakustikern.

Trotz Pandemie nicht stehen bleiben: Neues von VeronikaVehConsulting ab 2021

Mein neues Programm „STEP“, zum Selbstlernen oder Lernen im Team, wird Ihnen ab Februar 2021 zur Verfügung stehen. 12 Videos, Kompetenz kompakt, mit begleitenden Workbooks und Karten-set zu folgenden Themen:

- Grundsätzliches rund ums Verkaufen in der Hörakustik
- Die häufigsten Ausreden von Kunden und Ihre Antwortstrategien
- Wichtigstes rund um die Preisargumentation

Die Inhalte sind so aufgebaut, dass Sie diese vorbereitend, begleitend und nachbereitend zu Trainings oder auch zum Selbstlernen nutzen können. Ein absoluter Mehrwert zum Ausbau Ihrer Beratungskompetenz. Weitere Infos dazu direkt bei Veronika Vehr. Sie dürfen gespannt sein.

Das **STEP**-Programm

ST
Emotional und
Persönlich
verkaufen



Professionelles Telefonieren will gelernt sein „Ruf doch mal an“

Lernen Sie Ihre individuelle, kompetente und unaufdringliche Ansprache am Telefon

„Ihre Kunden gehören Ihnen“:
Im aktuellen Verdrängungswettbewerb kommen immer mehr Anbieter auf den Markt und buhlen um die Gunst der Kunden.

Nicht der Große frisst den Kleinen, sondern der Schnelle den Langsamen.



Aufmerksamkeit schenken. Ein freundlicher und gekonnter Anruf zwischendurch kann Gold wert sein.

Sie sollten sofort handeln, denn

- Sie haben es verdient, Ihre Kunden für sich zu behalten, statt sie der Konkurrenz zu überlassen
- es ist viel leichter, Bestandskunden, die Ihnen vertrauen, etwas Neues zu verkaufen, als ganz neue Kunden zu gewinnen
- aufgrund von Mailings kommen nur 5 - 7% der Kunden zu Ihnen und bei gekonnten Anrufen durch Sie selbst vereinbaren 50% der Angerufenen Termine
- so können Sie sofort neue Umsätze generieren und Ihre Mitarbeiter Erfolge erleben

Viele Filialisten bieten Produkte unter Wert an und fischen auch in Ihrem Teich. Es ist bekanntlich viel aufwändiger und auch teurer, neue Kunden zu gewinnen, als Bestandskunden anzusprechen.

Genau aus diesem Grund ist es von großer Bedeutung für Ihren Erfolg, dass Sie Ihre Stammkunden nicht nur bei Laune halten, sondern Ihnen auch besondere

Professionelles Telefonieren „Ruf doch mal an“

Lernen Sie Ihre individuelle, kompetente u. unaufdringliche Ansprache am Telefon

🖥️ Online-Seminar, jeweils 1/2 Tag / Modul 1 und 2

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt: Meister, Gesellen, Hörberäter, Servicefachkräfte, Büromitarbeiter und Auszubildende.

Am Ende des Trainings haben Sie...

- ▶ Ihre Hemmungen und Bedenken zur telefonischen Ansprache Ihrer Kunden abgelegt
- ▶ konkrete Beratungstermine mit Kunden vereinbart
- ▶ motivierte Mitarbeiter, die gerne telefonieren
- ▶ Ihre eigene Vorgehensweise zum Telefonieren entwickelt
- ▶ Ihren eigenen Aktionsplan und Ihre Strategie entwickelt
- ▶ Erfolgserlebnisse, Umsätze und neue Kunden gewonnen

Seminarzeiten

9.00 – 13.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 bis 12 Personen

Preis

Mitglieder
399,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder
449,- € / Teilnehmer

Die Seminare von Veronika Vehr können auch firmenintern gebucht werden. Kontakt: vv@veronikavehr.com

Termin	Seminarzeiten	Inhalt	Anmeldung bis
Modul 1 12. März 2021	Online-Seminar 9.00 – 13.00 Uhr	Grundsätze, Ziele und Aufbau der Telefonate, Fahrplan	25.02.2021
Modul 2 19. März 2021	Online-Seminar 9.00 – 13.00 Uhr	Übungen, individuelle Vorgehensweise, FAQ	

Inhalte und Themen

- Strategie, Gründe und Ziele des Telefonmarketings
- FAQ
- Vorteile dieses firmeninternen Marketings
- Ihr individueller Fahrplan für die Telefonate
- Umgang mit Einwänden
- Nachbereitung und Erfolgskontrolle



Ihre Expertin

Veronika Vehr

„Mit Freude verkaufen“ – das ist das Motto der Wahlhamburgerin. Seit über 30 Jahren ist Veronika Vehr erfolgreich im Bereich Verkauf tätig. Zwölf Jahre lang leitete sie die Personalentwicklung bei KARSTADT und zeichnete für tausende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verantwortlich.

Seit 1995 begleitet sie im Rahmen ihres Unternehmens Veronika Vehr Consulting Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie Führungskräfte bei IKEA, Commerzbank und Beiersdorf. In Deutschland, Österreich und der Schweiz hat sie sich als Experte für Hörakustik einen Namen gemacht und steht für exklusive Beratung auf Augenhöhe mit viel Herz und Verstand. Seit 2018 fokussiert sie sich exklusiv auf die Begleitung von Hörakustikern und Optikakustikern.



Online-Marketing

Zukünftig wird online entschieden, zu welchem Hörakustiker der Kunde gehen wird.

2007 besuchte man statistisch gesehen 4,5 mal ein Autohaus, bevor man einen Wagen gekauft hat. 2017 waren es nur noch 1,2 Besuche. Der Grund: Nach mehreren Stunden vor dem Auto Konfigurator ist der Kunde hinterher besser über den diskutierten Wagen informiert als der arme Autoverkäufer.

Ganz dort angekommen ist die Akustik sicher nicht – auch wenn viele Akustiker berichten, dass die Kunden deutlich besser informiert zu ihnen kommen als bisher. Aber die Frage, die man sich stellen muss: Welche Gründe liefere ich potenziellen Kunden auf meiner Website, auch mein Geschäft zu besuchen? Besonders tückisch: Immer mehr Kunden, denen

z.B. Ihr Fachgeschäft empfohlen wurde, schauen erst einmal auf die digitalen Kanäle, um zu checken, ob die Freundin Recht hatte.

Das „Look and Feel“ Ihrer Website muss daher zum sonstigen Anspruch des Unternehmens passen. Übersetzt: Wenn Sie mehr Geld für Beratung und Hörgeräte verlangen als ein nationaler Filialist, sollte nicht nur Ihr Geschäft, sondern auch Ihr digitale Auftritt hochwertig aussehen.

Wie der aktuelle Status Quo Ihres digitalen Auftritts ist und wie Sie diesen mit praxisnahen Tipps & Tools verbessern können, erfahren Sie in diesem Seminar.

Online-Marketing

Warum es zukünftig immer wichtiger wird, online präsent zu sein

 Online-Seminar, 1 Tag

Zielgruppe

Der Workshop richtet sich an Inhaber von Hörgeräteakustik-Geschäften oder Mitarbeitern des Marketings, die einen Überblick über den Status ihrer bisherigen Online-Aktivitäten wünschen und diesen verbessern möchten.

Nutzen

- ▶ Sie erfahren anhand des für Sie errechneten Digital Scores den aktuellen Status Ihrer Online-Aktivitäten
- ▶ Durch einen Vergleich mit Ihren Kollegen wird deutlich, in welchem Bereich Sie gut aufgestellt sind und wo es noch Nachholbedarf gibt
- ▶ Sie erhalten konkrete und praxisnahe Tipps & Tools, mit denen Sie Ihren Online Auftritt verbessern können

Seminarzeiten

10.00 – 13.00 Uhr

Teilnehmerzahl

ab 6 Personen bis 12 Personen

Preis

Mitglieder

149,- € / Teilnehmer

Nicht-Mitglieder

179,- € / Teilnehmer

Termin	Seminarzeiten	Anmeldung bis
23. März 2021	Online-Seminar 10.00 – 13.00 Uhr	08.03.2021
20. April 2021	Online-Seminar 10.00 – 13.00 Uhr	05.04.2021

Inhalte und Themen

- Analyse des Online-Auftrittes anhand des individuellen Digital-Scores mit über 25 Kriterien
- Tipps und Tricks zur Optimierung der eigenen Website
- Einführung in Google AdWords und der Frage „Wie bekomme ich potentielle Kunden auf meine Website“
- Einblick in das Thema Social Media (Facebook & Co), was sollte ich dort als Akustiker tun und was nicht
- Warum Bewertungen wichtig sind und wie ich mehr davon bekomme



Ihr Experte

Dominic Scheppelmann

ist nach einem Studium der politischen Wissenschaft und Journalistik seit 13 Jahren in der Werbung unterwegs, von Anfang an mit dem Schwerpunkt Hörgeräte-Akustik und Optik. In den ersten Jahren in der „2do Werbeagentur“, einer der größten Agenturen für Optik und Akustik im europäischen Raum. Seit 3 Jahren als Gründer und Geschäftsführer bei „2do digital“, eine Hamburger Agentur in der Hafencity, die sich komplett auf die digitalen Aspekte der Werbung konzentrieren.

Das erste und größte Branchen-Portal

JETZT
ANMELDEN!
[HIP-Portal.de](https://www.hip-portal.de)

•

- News
- Produkte
- Kalender
- Blog / Forum
- Statistiken / Analysen
- Marktplatz

FÜR
ALLE

1 Portal, 1 Login 

 alle Infos!

*„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