EMA Europäische
Management Akademie
European Management Academy

Zertifizierter Bildungsträger nach DIN EN ISO 9001
CERTQUA
zugelassen nach AZWV

Zertifikat

Frank Helmchen

geboren am 11. September 1962 in Essen

hat vom 19. Juni 2010 bis 10. Juli 2010

an dem berufsbegleitenden Lehrgang

(ca. 32 Unterrichtsstunden)

Soziale Kompetenz, Rhetorik, Verhandlung, Marketing

mit Erfolg teilgenommen.

Der Lehrgang wurde durchgeführt von der EMA Europäische Management Akademie in Kooperation mit dem Immobilienverband Deutschland IVD Verband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen Region West e.V.

Essen, 10. Juli 2010

Norbert Moormann
Pädagogische Leitung
IVD West e. V.

Europäische Management Akademie

Inf.-Betrw. (VWA) Petra Neuwirth
Geschäftsleitung
Fachbereich Aus- und Weiterbildung
EMA Europäische Management Akademie

Lerninhalte s. Rückseite

EMA Europäische Management Akademie · Gesellschaft zur Fortbildung von Fach- und Führungskräften mbH
Postanschrift: Leimkugelstraße 6, 45141 Essen
Schulungs- und Hörsaalzentren: SHZ I: Herkulesstraße 32, 45127 Essen · SHZ II: Sigsfeldstraße 5, 45141 Essen
Telefon: 0201 81004-0 · Telefax: 0201 81004-310
Wissenschaftliche Leitung: Prof. Dr. Burghard Hermeier · Geschäftsführung: Jutta Olschewski

Lerninhalte

Grundlagen wirkungsvoller Kommunikation in Rede und Gespräch

Stufen wirkungsvollen Kommunizierens • Mit Stimme und Sprache überzeugen • Körpersprache • Überzeugend frei sprechen – strukturiert argumentieren • Grundlagen der Gesprächsführung • Praktische Übungen

Selbstmarketing: Die eigene Leistung überzeugend präsentieren

Grundsätze der Verkaufspsychologie • Kundengespräche professionell vorbereiten und führen • Gelungener Internetauftritt • Anzeigenwerbung • Persönliches Networking • Verhandlungen mit Eigentümern • Selbstpräsentation im Rahmen von Eigentümer- oder Mieterversammlungen

Gesprächsführung

Grundsätze der deeskalierenden Gesprächsführung • Schlagfertigkeitstechniken • Moderationstechniken • Vorbereitung und Auftreten bei der Leitung von Eigentümerversammlungen

Umgang mit Beschwerden und Konflikten

Kundengerecht formulieren • Umgang mit schwierigen Situationen und Kommunikationspartnern • Verhaltensempfehlungen bei Beschwerden • Mediation – Vermittlung zwischen Konfliktparteien • Umgang mit schwierigen Kunden • Umgang mit zahlungsunwilligen Mietern • Reaktion auf unrechtmäßige Mietminderungen • Hilfsangebote für zahlungsunfähige Mieter • Menschenkenntnis und ihre Anwendung zur positiven Kommunikation