



präsentieren Ihnen:  
Weiterbildung für Entscheider, Selbständige, Freiberufler, Unternehmer und  
Firmeninhaber

## Im Kundenkontakt punkten

### Seminar 1: Kundenreaktionen im Gespräch besser verstehen

Nach einem gelungenen Impulsvortrag von Katrin Müller im Rahmen der IHK-Weiterbildung für Einzelhändler in Großenhain bietet die bam GmbH nun in Kooperation mit der Beraterin Cornelia Heinz vier Seminarbausteine in der zweiten Hälfte des Jahres 2010 an.

Das erste Seminar bietet einen Einblick in die Grundlagen der Kommunikation mit dem Schwerpunkt die Ansätze für das Entstehen von Missverständnissen früher zu erkennen.

#### Aus dem Inhalt:

- Grundsätzliche Thesen zur Kommunikation nach Watzlawick
- Empfänger-Sender-Modell
- 4-Seiten-Modell nach Schulz von Thun

#### Termin:

06.07.2010, 18:00 Uhr – 20:00 Uhr

#### Ort:

Schulungszentrum der bam GmbH  
Am Speicher 102 in Großenhain

#### Ihre Investition:

12,00 Euro pro Person

Die TeilnehmerInnen erwartet nach den Anforderungen des beruflichen Alltags zwei Stunden Informationen und Austausch sowie Fingerfood.

## Anmeldung zur Weiterbildung: Im Kundenkontakt punkten

### Seminar 1: Kundenreaktionen im Gespräch besser verstehen

---

Firma

---

Anschrift:

---

Telefon:

mobil

---

E-Mail-Adresse:

Hiermit melde ich verbindlich für das Kurzseminar 1 in der bam GmbH, Schulungszentrum Großenhain (Am Speicher 102) folgende Personen an:

---

Teilnehmer (Anzahl, Name)

Ich überweise bis spätestens 7 Tage vor Seminarbeginn die Teilnahmegebühr in Höhe von

- 12,00 Euro pro Person und Veranstaltung

#### Im Preis enthalten sind Getränke, Fingerfood und Seminarunterlagen.

Die Preise sind Bruttopreise inklusive 19% Mehrwertsteuer. Eine Rechnung/Quittung wird zu Seminarbeginn ausgehändigt.

Die Anzahl der Plätze ist begrenzt und werden in Reihenfolge des Zahlungseingangs vergeben.

Die Gebühr für angemeldete, aber nicht erschienene Teilnehmer wird nicht erstattet. Sollte das Seminar wegen Erkrankung der Seminarleiterin oder anderen wichtigen Gründen abgesagt werden, so werden bezahlte Seminargebühren zurückerstattet, weitere Ansprüche können nicht gestellt werden.

Bankverbindung bam GmbH Konto 400242400, BLZ 85040000  
bei der Commerzbank Meißen

---

Ort, Datum

Unterschrift/Firmenstempel

Zusenden per Post an bam GmbH Meißen, Ossietzky Str. 37A, 01662 Meißen  
oder per Fax an 03521 / 45 86 40.

präsentieren Ihnen:

Weiterbildung für Entscheider, Selbständige, Freiberufler, Unternehmer und Firmeninhaber

## Im Kundenkontakt punkten

### Seminar 2:

### Der Kunde und sein (Kauf-)Verhalten - Ein Buch mit 7 Siegeln?

Nach einem gelungenen Impulsvortrag von Katrin Müller im Rahmen der IHK-Weiterbildung für Einzelhändler in Großenhain bietet die bam GmbH nun in Kooperation mit der Beraterin Cornelia Heinz vier Seminarbausteine in der zweiten Hälfte des Jahres 2010 an.

Das zweite Seminar bietet einen Einblick in das weite Feld der Kundenpsychologie im Bereich Persönlichkeitstypen, Bedürfnisse und Motivationen.

#### Aus dem Inhalt:

- Herangehen an das Thema Kundenpsychologie aus Sicht des Marketings und der Psychologie
- Kaufverhalten nach Bedürfnis, Bedarf und Leidensdruck
- Bedürfnisse nach Maslow und ihre Auswirkung auf den Kunden

#### Termin:

31.08.2010, 18:00 Uhr – 20:00 Uhr

#### Ort:

Schulungszentrum der bam GmbH  
Am Speicher 102 in Großenhain

#### Ihre Investition:

12,00 Euro pro Person

Die TeilnehmerInnen erwartet nach den Anforderungen des beruflichen Alltags zwei Stunden Informationen und Austausch sowie Fingerfood.

## Anmeldung zur Weiterbildung: Im Kundenkontakt punkten

### Seminar 2:

### Der Kunde und sein (Kauf-)Verhalten - Ein Buch mit 7 Siegeln?

---

Firma

---

Anschrift:

---

Telefon:

mobil

---

E-Mail-Adresse:

Hiermit melde ich verbindlich für das Kurzseminar 2 in der bam GmbH, Schulungszentrum Großenhain (Am Speicher 102) folgende Personen an:

---

Teilnehmer (Anzahl, Name)

Ich überweise bis spätestens 7 Tage vor Seminarbeginn die Teilnahmegebühr in Höhe von

- 12,00 Euro pro Person und Veranstaltung

#### Im Preis enthalten sind Getränke, Fingerfood und Seminarunterlagen.

Die Preise sind Bruttopreise inklusive 19% Mehrwertsteuer. Eine Rechnung/Quittung wird zu Seminarbeginn ausgehändigt.

Die Anzahl der Plätze ist begrenzt und werden in Reihenfolge des Zahlungseingangs vergeben. Die Gebühr für angemeldete, aber nicht erschienene Teilnehmer wird nicht erstattet. Sollte das Seminar wegen Erkrankung der Seminarleiterin oder anderen wichtigen Gründen abgesagt werden, so werden bezahlte Seminargebühren zurückerstattet, weitere Ansprüche können nicht gestellt werden.

Bankverbindung bam GmbH Konto 400242400, BLZ 85040000  
bei der Commerzbank Meißen

---

Ort, Datum

Unterschrift/Firmenstempel

Zusenden per Post an bam GmbH Meißen, Ossietzky Str. 37A. 33, 01662 Meißen oder per Fax an 03521 / 45 86 40.

präsentieren Ihnen:

Weiterbildung für Entscheider, Selbständige, Freiberufler, Unternehmer und Firmeninhaber

## Im Kundenkontakt punkten

### Seminar 3: Beziehungen als Mensch und Verkäufer managen

Nach einem gelungenen Impulsvortrag von Katrin Müller im Rahmen der IHK-Weiterbildung für Einzelhändler in Großenhain bietet die bam GmbH nun in Kooperation mit der Beraterin Cornelia Heinz vier Seminarbausteine in der zweiten Hälfte des Jahres 2010 an.

Das dritte Seminar bietet einen Einblick in die harten und weichen Fakten des Beziehungsmanagements im Verkauf.

#### Aus dem Inhalt:

- CRM - Customer-Relationship-Management als eine Methode der Datensammlung zum Beziehungsmanagement
- die persönliche Position im Verkauf/Handel stärken durch Werte, Rollenverständnis sowie die eigene Wahrnehmung

#### Termin:

28.09.2010, 18:00 Uhr – 20:00 Uhr

#### Ort:

Schulungszentrum der bam GmbH  
Am Speicher 102 in Großenhain

#### Ihre Investition:

12,00 Euro pro Person

Die TeilnehmerInnen erwartet nach den Anforderungen des beruflichen Alltags zwei Stunden Informationen und Austausch sowie Fingerfood.

## Anmeldung zur Weiterbildung: Im Kundenkontakt punkten Seminar 3: Beziehungen als Mensch und Verkäufer managen

---

Firma

---

Anschrift:

---

Telefon:

mobil

---

E-Mail-Adresse:

Hiermit melde ich verbindlich für das Kurzseminar 3 in der bam GmbH, Schulungszentrum Großenhain (Am Speicher 102) folgende Personen an:

---

Teilnehmer (Anzahl, Name)

Ich überweise bis spätestens 7 Tage vor Seminarbeginn die Teilnahmegebühr in Höhe von

- 12,00 Euro pro Person und Veranstaltung

#### Im Preis enthalten sind Getränke, Fingerfood und Seminarunterlagen.

Die Preise sind Bruttopreise inklusive 19% Mehrwertsteuer. Eine Rechnung/Quittung wird zu Seminarbeginn ausgehändigt.

Die Anzahl der Plätze ist begrenzt und werden in Reihenfolge des Zahlungseingangs vergeben. Die Gebühr für angemeldete, aber nicht erschienene Teilnehmer wird nicht erstattet. Sollte das Seminar wegen Erkrankung der Seminarleiterin oder anderen wichtigen Gründen abgesagt werden, so werden bezahlte Seminargebühren zurückerstattet, weitere Ansprüche können nicht gestellt werden.

Bankverbindung bam GmbH Konto 400242400, BLZ 85040000  
bei der Commerzbank Meißen

---

Ort, Datum

Unterschrift/Firmenstempel

Zusenden per Post an bam GmbH Meißen, Ossietzky Str. 37A, 01662 Meißen  
oder per Fax an 03521 / 45 86 40.

präsentieren Ihnen:

Weiterbildung für Entscheider, Selbständige, Freiberufler, Unternehmer und Firmeninhaber

## Im Kundenkontakt punkten

### Seminar 4: Beziehungen im Gespräch aktiv gestalten

Nach einem gelungenen Impulsvortrag von Katrin Müller im Rahmen der IHK-Weiterbildung für Einzelhändler in Großenhain bietet die bam GmbH nun in Kooperation mit der Beraterin Cornelia Heinz vier Seminarbausteine in der zweiten Hälfte des Jahres 2010 an.

Das vierte Seminar bietet einen Einblick in die Grundlagen der Gesprächsführung mit dem Ziel Win- Win-Situationen zu erreichen.

#### Aus dem Inhalt:

- Überblick zu Gesprächsstrategien
- Notwendigkeit der Einflussnahme anhand des Verhaltensvierecks nach Gorden
- "Aktives Zuhören" und "Ich-Botschaften" als Methoden der Gesprächsführung

#### Termin:

26.10.2010, 18:00 Uhr – 20:00 Uhr

#### Ort:

Schulungszentrum der bam GmbH  
Am Speicher 102 in Großenhain

#### Ihre Investition:

12,00 Euro pro Person

Die TeilnehmerInnen erwartet nach den Anforderungen des beruflichen Alltags zwei Stunden Informationen und Austausch sowie Fingerfood.

## Anmeldung zur Weiterbildung: Im Kundenkontakt punkten Seminar 4: Beziehungen im Gespräch aktiv gestalten

---

Firma

---

Anschrift:

---

Telefon:

mobil

---

E-Mail-Adresse:

Hiermit melde ich verbindlich für das Kurzseminar 4 in der bam GmbH, Schulungszentrum Großenhain (Am Speicher 102) folgende Personen an:

---

Teilnehmer (Anzahl, Name)

Ich überweise bis spätestens 7 Tage vor Seminarbeginn die Teilnahmegebühr in Höhe von

- 12,00 Euro pro Person und Veranstaltung

#### Im Preis enthalten sind Getränke, Fingerfood und Seminarunterlagen.

Die Preise sind Bruttopreise inklusive 19% Mehrwertsteuer. Eine Rechnung/Quittung wird zu Seminarbeginn ausgehändigt.

Die Anzahl der Plätze ist begrenzt und werden in Reihenfolge des Zahlungseingangs vergeben. Die Gebühr für angemeldete, aber nicht erschienene Teilnehmer wird nicht erstattet. Sollte das Seminar wegen Erkrankung der Seminarleiterin oder anderen wichtigen Gründen abgesagt werden, so werden bezahlte Seminargebühren zurückerstattet, weitere Ansprüche können nicht gestellt werden.

Bankverbindung bam GmbH Konto 400242400, BLZ 85040000  
bei der Commerzbank Meißen

---

Ort, Datum

Unterschrift/Firmenstempel

Zusenden per Post an bam GmbH Meißen, Ossietzky Str. 37A, 01662 Meißen  
oder per Fax an 03521 / 45 86 40.



**- Wir sind Ihr  
Dienstleister für  
Bildung und Arbeit**

Als anerkannter und zertifizierter Bildungsträger im mittelsächsischen und südbrandenburgischen Raum bieten wir individuell auf regionale Bedürfnisse zugeschnittene Bildungsprogramme und schulen passgenau die Qualifikationen, die der Arbeitsmarkt fordert. Messen lassen können wir uns am Vermittlungserfolg der Teilnehmer aus unseren Lehrgängen und Seminaren sowie der Anwendbarkeit des erworbenen Wissens.

In Zusammenarbeit mit der IHK, den Agentur für Arbeit, den ortsansässigen Ämtern für Arbeit und den Arbeitsgemeinschaften der Kommunen und Landkreise unterstützt die bam GmbH professionell bei beruflichen Aus- und Weiterbildung sowie der Stellen- bzw. Mitarbeitersuche. Dafür werden neben Erfahrungen und Know-how aus 20 Jahren Bildungsarbeit auch Kontakte zu mehr als 1.000 kleinen und mittelständigen Unternehmen geboten.

"...Im Vordergrund unseres Handelns stehen dabei immer die Interessen unserer Kunden. Ihn mit bedarfsgerechten Angeboten zufrieden zu stellen, ist unser oberstes Ziel. Fachgerechte Beratung und Betreuung sind dafür ebenso Grundlage wie die Zuverlässigkeit bei der Ausführung der Aufträge..."(Auszug aus unseren Unternehmensgrundsätzen)

**Cornelia Heinz  
Beratung & Coaching**

Ihre Stärken finden

Als Trainerin der Sächsischen Wirtschaft und KfW-gelistete Unternehmensberaterin sind Beratung und Coaching für Cornelia Heinz zwei Methoden, die Führungs- und Entscheidungskompetenzen im Berufsalltag unterstützen, die für mentale Entlastung sorgen und so ein ausgewogenes Lebensgefühl sowie den beruflichen Erfolg fördern. Ihre Tätigkeitsschwerpunkte liegen in den Bereichen Job/Karriere, Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation, Personalmanagement und Unternehmensprofiling. Dabei bietet sie eine einfühlsame und personenzentrierte Begleitung, die es ermöglicht, die Stärken der eigenen Person bzw. die Stärken des Unternehmens oder des Personals zu erkennen und erfolgreich einzusetzen.



**Mit der bam GmbH verbindet Cornelia Heinz seit 2007 eine erfolgreiche Zusammenarbeit als Trainerin und Dozentin.**