

Gesprächsführungskompetenz für Human Resources Berater (HTW)

Präsenzseminar

**Zielgruppe: Praktiker/-innen, welche in der
Personalverantwortung stehen**

Seminarinhalte

Modul 1

Aufgaben und Funktionen eines HR Beraters:

Modul 2

Kommunikationsmodelle und psychologische Ansätze
z.B. Hirndominanzen, Transaktionsanalyse, NLP

Modul 3

Grundlagen und Handwerkszeug des HR Beraters:
Gesprächsvorbereitung, -aufbau, -nachbereitung

Modul 4

Praxisübungen/Rückmeldungen zu folgenden
Gesprächsarten:
Zielvereinbarung
Jahresgespräch
Entwicklungsgespräch
Kritikgespräch
Krankenrückkehrgespräch

Modul 5

Schwierige Situationen in der Praxis (Kündigung,
Verweigerung, emotionale Erpressung, Mobbing,..)
Die Inhalte werden an den praxisnahen Bedarf der
Teilnehmer/-innen angepasst

Seminarfahrplan

23. und 24. April 2012
07. und 08. Mai 2012
21. und 22. Mai 2012

Gesprächsführungskompetenz für Human Resources Berater (HTW)

Seminarpreis

Der Preis je Teilnehmer/-in beträgt 3.750,-- Euro
zzgl. MwSt. In diesem Preis sind die Zertifizierungskosten
sowie Tagesverpflegung enthalten.

Der Termin für den Zertifizierungstag wird nach
gemeinsamer Absprache festgelegt.

Wissenschaftliche Betreuung

Die HTW-Zertifizierung wird begleitet von:
Prof. Dr. Wolfgang Appel, HTW des Saarlandes

Information und Anmeldung

CCAkademie GmbH
Julia Moor / Joachim Molz
Konrad-Zuse-Str. 3a
66115 Saarbrücken

Tel.: 0681 6 853 853
Fax: 0681 6 853 857

Mail: verwaltung@ccakademie.de
Web: www.callcenterakademie.eu

CCAkademie



Abschluss mit Hochschulzertifikat

in Kooperation mit
der

Hochschule für
Technik und Wirtschaft
des Saarlandes
University of Applied Sciences



**Gesprächsführungskompetenz für
Human Resources-Berater (HTW)**

Key Account Manager (HTW)

ServiceCenter Manager (HTW)

Warum die HTW und die CCA gemeinsam kooperieren

Die Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes (HTW) ist eine öffentlich-rechtliche Hochschule. Sie kooperiert seit mehreren Jahren mit dem Praxispartner CCAkademie. Forschung, Lehre und Praxis greifen dabei ideal ineinander. Im Rahmen der Kooperation wurden - beziehungsweise werden - etwa Forschungsprojekte durchgeführt, von deren Ergebnissen die Praxis wiederum profitieren kann. Darüber hinaus gibt es seit dem Jahr 2010 einen berufsintegrierenden BA Studiengang, der an der HTW des Saarlandes berufsbegleitend angeboten wird.

Darum Zertifikatsabschlüsse

Zertifikatsabschlüsse sind „schlanke Konzepte“. Die Inhalte der Seminare werden ständig auf ihre Aktualität und Praxistauglichkeit überprüft und ggf. dahingehend angepasst. Themenbereiche werden gezielt auf die beruflichen Erfordernisse abgestimmt. Dabei werden sowohl die wissenschaftlichen Ansätze (HTW) berücksichtigt, als auch die praktische Umsetzbarkeit (CCA). Zertifikatsabschlüsse unterscheiden sich darüber hinaus sehr stark von Studienabschlüssen der HTW durch: Eingangsvoraussetzungen, Dauer der Seminare, gezielte Fokussierung auf spezielle Themenbereiche mit hohem Praxisbezug, Art der Abschlussprüfung.

Zielgruppe

Berufserfahrende Mitarbeiter/-innen in Führungspositionen bzw. Mitarbeiter/-innen welche an die entsprechende Position herangeführt werden sollen und deren Arbeitgeber die Qualifizierung als Karriereentwicklung unterstützt.

ServiceCenter Manager (HTW)

Fernseminar mit Präsenztage

Zielgruppe: Praktiker/-innen, die bereits Service Center leiten oder künftig Führungspositionen übernehmen sollen.

Seminarinhalte

Modul 1

ServiceCenter Rahmenbedingungen

Modul 2

Vertriebsmanagement und Kommunikation im ServiceCenter

Modul 3

Angewandte Personalwirtschaft und rechtliche Grundlagen

Modul 4

Grundlagen der Informationstechnologie, Telekommunikation und elektronische Medien

Modul 5

Angewandtes Rechnungswesen und Controlling

Seminarfahrplan

Die Präsenzveranstaltung findet am 27. April 2012 in Saarbrücken bzw. am Hochschulcampus in Göttelborn statt. Start der Fernlernphase ist die 18. KW 2012. Von den Teilnehmer/-innen ist pro Woche Lernstoff im Umfang von rund 8 Seminarstunden zu erarbeiten. Ferienzeiten sind ausgenommen. Die Hochschulzertifizierung ist ab der 49. KW 2012 möglich.

Seminarpreis

Der Preis je Teilnehmer/-in beträgt 4.600,-- Euro zzgl. MwSt. In diesem Preis sind die Zertifizierungskosten und die Tagesverpflegung an den Präsenztagen enthalten.

Key Account Manager (HTW)

Präsenzseminar

Zielgruppe: Verkaufsleiter, Sales Manager, Verkaufsberater, Verkaufingenieure, Außendienst-Mitarbeiter und Mitarbeiter, die bereits im Key-Account tätig sind.

Seminarinhalte

Modul 1

Vertriebsmanagement und Kommunikation

Modul 2

Projektmanagement

Modul 3

Selbst- und Zeitmanagement

Modul 4

Betriebswirtschaftliche Grundlagen, Kostenrechnung und Controlling

Modul 5

Professionell Präsentieren

Seminarfahrplan

Insgesamt finden 15 Seminartage in Saarbrücken statt. Diese sind vom 23. bis 25. April 2012, 10. bis 12. Mai 2012, 14. bis 16. Juni 2012, 28. bis 30. Juni 12 sowie 5. bis 7. Juli 2012.

Seminarpreis

Der Preis je Teilnehmer/-in beträgt 4.600,-- Euro zzgl. MwSt. In diesem Preis sind die Zertifizierungskosten und die Tagesverpflegung an den Präsenztagen enthalten.