



Download des Kataloges:
Durch Klicken auf das Bild
kommen Sie auf die Seite
„offene Seminare“, auf der Sie
im unteren Bereich den Katalog
herunterladen können.

HIGH TECH und HIGH TOUCH!

Die offenen Seminare der Akademie Reichenberg 2018.

Liebe Leserin, lieber Leser,

durch die **Digitalisierung** wird die Art, wie wir im Unternehmen miteinander oder mit unseren Kunden kommunizieren immer vielfältiger. Neben Telefon und E-Mail spielen **Instant Messenger** oder **Live Chat** eine immer größere Rolle. **Cloud-Lösungen** machen es möglich, dass **Teams länderübergreifend** in Echtzeit gemeinsam an ihren Projekten arbeiten können. Im Kundenservice werden Mitarbeiter von Routine-Anfragen entlastet.

In der Praxis zeigt sich aber auch, dass die neuen Kommunikationskanäle nicht automatisch immer besser oder effizienter sind. Ein aufgebrachter Kunde möchte möglicherweise am Ende doch gern mit einem verständnisvollen Mitarbeiter persönlich sprechen, um sein Problem zu erklären. Ein Mitarbeiter wünscht sich ab und zu ein persönliches Feedback von seinem Vorgesetzten, um einschätzen zu können, wie seine Leistungen wahrgenommen werden.

Zukunftsforscher wie John Naisbitt glauben, dass „**High Touch**“ auch im Zeitalter des High Tech ein wichtiger Bestandteil des täglichen Lebens bleiben wird und dass es keinen Ersatz für die „**persönliche Note**“ gibt.

Dabei geht es um den **kompetenten Mitarbeiter** im **Verkauf und im Service**, der seine Kunden durch **Empathie**, durch **gute Beratung** und eine **gute Problemlösung** begeistert. Es geht um **Führungskräfte**, die für ihre Mitarbeiter Möglichkeiten und Rahmenbedingungen für eine **aktive Mitgestaltung** schaffen und es geht um Mitarbeiter, die ihre Stärken kennen und sie aktiv einbringen.

Mehr denn je steht deshalb die **Entwicklung kommunikativer und persönlicher Kompetenzen** im Zentrum, wenn es um die Anforderungen der digitalen Arbeitswelt geht. Wir unterstützen Sie dabei mit genau den **richtigen Trainings**, vermitteln **relevante Tools** und das entsprechende **Mind Set**.

Wollen Sie mehr über unsere Angebote erfahren? Dann schauen Sie in unseren **neuen Katalog der offenen Seminare 2018**. Oder rufen Sie mich an, ich freue mich auf Ihre Nachricht!

Herzliche Grüße
Ihre Anke Reichenberg



