

# **Kundenorientierte Kommunikation im Projektmanagement**

## **10. & 11. April 2008**

### **beim CREATION CLUB in Unterföhring**

Kundenorientierung in der produktionsbegleitenden Kommunikation ist neben der Qualität der Produktion selbst sicherlich der wichtigste Faktor für die projektbezogene Kundenzufriedenheit und die langfristige Kundenbindung. Auch für die kundenorientierte Kommunikation gilt: Service is King!

Im Rahmen dieser zweitägigen Veranstaltung von Eyes & Ears of Europe und dem CREATION CLUB setzen sich die Teilnehmer mit den eigenen kommunikativen Fähigkeiten und den Verbesserungsmöglichkeiten auseinander. Neben der theoretischen Auseinandersetzung mit dem Thema gibt es auch verschiedene praktischen Übungen, denn: Kundenorientiert kommunizieren ist vor allem auch Übungssache. Trainiert werden verbale und non-verbale Kommunikation, Selbstmanagement sowie die Kundenbegegnung.

Die Veranstaltung richtet sich insbesondere an Mitarbeiter von Medien- und Kommunikationsunternehmen, (Post-)Produktionshäusern, Design-Studios, Beratungsfirmen sowie Marketing-, Werbe- und Dialogagenturen, die in ihrem Job bereits Projektverantwortung haben oder zukünftig übernehmen wollen. Auch Studenten und Auszubildende sind herzlich willkommen. Die Teilnehmerzahl ist auf **maximal 8 Personen** begrenzt.

**Anmeldefrist: 4. April 2008**

Fragen? Rufen Sie uns an: **+49 (221) 60 60 57 10**

#### **Donnerstag, 10. April 2008**

11.30 Uhr

##### **Begrüßung**

Zeljko Karajica, Geschäftsführer CREATION CLUB, Unterföhring

Robert Adams, Bereichsleitung Außenproduktion, PLAZAMEDIA, Ismaning

##### **Programm & Workshopleitung**

Wout Nierhoff

11.45 Uhr

##### **Vorstellung der Teilnehmer**

12.00 Uhr

##### **Phasen im Projektmanagement**

13.00 Uhr

##### **Mittagspause**

14.00 Uhr

##### **Kommunikative Herausforderungen**

15.30 Uhr

##### **Pause**

16.00 Uhr

##### **Den Kunden als Partner verstehen**

17.30 Uhr

##### **Pause**

18.00 Uhr

##### **Varianten der Kundenansprache**

19.00 Uhr

##### **Ende des Veranstaltungstages**

#### **Freitag, 11. April 2008**

09.00 Uhr

##### **Get together**

09.30 Uhr

##### **Kundenpräsentation kompakt organisieren**

11.00 Uhr

##### **Pause**

11.30 Uhr

##### **Mit Kundenkritik umgehen**

13.00 Uhr

##### **Mittagspause**

14.00 Uhr

##### **Kundenkommunikation als Beratungsangebot**

15.30 Uhr

##### **Pause**

16.00 Uhr

##### **Success Stories: Projektkommunikation mit Kunden gemeinsam gestalten**

17.30 Uhr

##### **Abschlussdiskussion**

17.45 Uhr

##### **Seminarauswertung**

18.00 Uhr

##### **Ende der Veranstaltung**

## Teilnahmebedingungen

Bitte senden Sie für Ihre verbindliche Teilnahme die Anmeldeunterlagen bis spätestens 4. April 2008 an:

### Eyes & Ears of Europe

Vereinigung für  
Design, Promotion und Marketing  
der audiovisuellen Medien e.V.

### Eyes & Ears Academy

Direktor  
Wout Nierhoff  
Projektmanagement  
Ina Braun  
Veranstaltungsorganisation  
Maria Hasel

### Geschäftsstelle

Tel.: +49 (221) 606057 10  
Fax: +49 (221) 606057 11  
eMail: [academy@eeofe.org](mailto:academy@eeofe.org)  
Internet: [www.eeofe.org](http://www.eeofe.org)

## Kostenbeitrag

€ 250,- für Eyes & Ears-Mitglieder; € 75,- für Schüler,  
Studenten oder Auszubildende, die Mitglieder sind.  
€ 1.000,- für Nichtmitglieder; € 150,- für Schüler, Studenten  
oder Auszubildende, die keine Mitglieder sind. Der  
Tagungsbeitrag muss innerhalb einer Woche nach Erhalt der  
Rechnung per Überweisung beglichen werden.  
Unterkunft und Verpflegung sind durch den Tagungsbeitrag nicht gedeckt.

### Eyes & Ears of Europe e.V.

Sparkasse KölnBonn  
BLZ 370 501 98  
Konto 101 308 2688

## Ihre Anmeldung ist verbindlich

Sagen Sie nach Ihrer Anmeldung die Teilnahme an der Veranstaltung ab, behalten wir uns vor, eine Ausfallgebühr zu erheben. Bei Absage innerhalb der letzten 8 Tage vor Veranstaltungsbeginn müssen wir den gesamten Tagungsbeitrag einbehalten bzw. einfordern. In jedem Fall können Sie jedoch eine(n) Ersatzteilnehmer(in) nominieren. Ermäßigte Kostenbeiträge können Ersatzteilnehmer(innen) jedoch nur bei eigener Mitgliedschaft beanspruchen.

**Programmänderungen behält sich die Studienleitung vor.**

## So kommen Sie zur Veranstaltung

### Mit dem ÖPNV

Vom Flughafen nehmen Sie die  
S-Bahn Linie 8 in Richtung  
München bis zur Station  
Unterföhring.

Von der Innenstadt nehmen Sie  
die S-Bahn Linie 8 in Richtung  
Flughafen bis zur Station  
Unterföhring.

### Mit dem PKW

Fahren Sie die A9 bis zum  
Autobahn Kreuz München Nord in  
Richtung München. Nehmen Sie  
die Ausfahrt München Frankfurter  
Ring / Föhringer Ring. Auf dem  
Föhringer Ring fahren Sie bis zur  
Abfahrt Unterföhring. Biegen Sie  
an der Ampel links in die  
Münchner Straße ab. Biegen Sie  
dann am Gewerbepark  
Fernsehen rechts in die  
Mitterfeldallee ab und folgen Sie  
dieser bis zum Kreisverkehr. Dort  
biegen Sie dann links in die  
Dieselstraße ab und folgen dieser  
bis zur Medienallee.

### Veranstaltungsort

CREATION CLUB  
Medienallee 19  
D-85774 Unterföhring