

Emotions

Social Media

**Messages**

Connections

**Kommunikation**

Marketing

Pressearbeit



**WERBUNG leicht gemacht**

**Seminarprogramm 2016/2017**

Google

**Immobilienwirtschaft**

Emotions

**Kathleen Parma**

**Social Media**

**Networking**

Homepage

**Suchmaschinenoptimierung**

**Facebook**

Social Media

**Online-Marketing**

Networking

Communication

Emotions

**Social Media** [www.networks-pr.de](http://www.networks-pr.de)



**KATHLEEN PARMA**

Dozentin – Referentin - Trainerin

Schützenplatz 5  
01067 Dresden

Tel.: + 49 (0)351 32940448

Fax.: + 49 (0)351 32940470

Handy: + 49 (0)173 2640419

E-Mail: [kp@networks-pr.de](mailto:kp@networks-pr.de)

Das Seminarprogramm 2016/2017 erhielt den Übertitel „Werbung leicht gemacht“. Damit möchte ich unkompliziert und in kurzer Zeit den Seminarteilnehmern Wissen vermitteln, welches ich mir selbst in den vergangenen 30 Jahren angeeignet habe.

Seit meiner frühesten Jugend gehörte ich zu dem speziellen Kreis, der dank seiner sportlichen Fähigkeiten in den Genuss einer besonderen Förderung kam. Zeitungsartikel und Interviews waren in meinem jugendlichen Alter keine Seltenheit, und so lernte ich beizeiten, mich „ins richtige Licht“ zu setzen.

Dass ich Ihnen heute nach vielen Stationen (eigene PR- und Marketing-Agentur mit 15 Mitarbeitern, Seitenwechsel zur Pressesprecherin und Marketingchefin verschiedener Unternehmen) in Seminaren sehr praxisbezogen die innovativsten Kommunikationsmöglichkeiten leicht vermitteln kann, verdanke ich einigen glücklichen Umständen:

Neben dem klassischen Marketing-Mix wuchs mit der Entwicklung des Internets ein neues Kommunikationsinstrument heran, das von den meisten unterschätzt wurde. Durch meine Tätigkeit für einen großen Spielehersteller stand ich sehr zeitig vor der Aufgabe, unsere Homepage im Netz zu platzieren und später dann Netzwerke wie StudiVZ und Facebook entsprechend zu nutzen. Das war eine spannende Zeit, denn die neuen Medien in Kombination mit dem Einsatz bewährter Marketing-Strategien ließen die kommenden Möglichkeiten zur Darstellung einer Marke nur erahnen. Die Gründung von

networks PR war damit 2010 ein logischer Schritt, denn so konnte ich mit vielen Unternehmen, u.a. der Immobilienwirtschaft (siehe Referenzen), Marketing-Strategien entwickeln und umsetzen. Natürlich ist es auch für mich immer wieder eine Herausforderung, hinter die Geheimnisse von Google und Co. zu kommen. Die Entwicklung der Netzwerke, die ständig neuen Updates der Suchmaschinen, die neuen Möglichkeiten durch die Nutzung mobiler Endgeräte und deren Auswirkungen auf die ganze Branche sind spannend und faszinierend. Doch bei aller Euphorie habe ich eines gelernt:

**Marketing-Strategien sind wie ein Orchester:**

Erst wenn alle Instrumente erklingen, entfaltet die Musik ihre ganze Schönheit. Wenn es mir also gelingt, mit Ihnen gemeinsam die Instrumente zu stimmen, dann werden Sie feststellen:



Kathleen Parma

**r und kostengünstiger, sein Unternehmen zu präsentieren!“**

## 4 Vita Kathleen Parma

- Geboren 1964 in Zittau
- **Marketingmanager** und **Pressesprecher** in verschiedenen Unternehmen  
TÜV Sachsen GmbH, PublicSolution GmbH, KRIMI total GmbH
- 2010 Gründung Firma **networks PR** (Inhaber)

### ImmobilienScout24 beschreibt Kathleen Parma so:

Kathleen Parma ist Inhaberin von Networks PR. Das Unternehmen ist auf Online-Marketing, Schwerpunkt Social Media und Suchmaschinenoptimierung spezialisiert. networks PR betreut eine Vielzahl von Unternehmen der Immobilien-wirtschaft. Dazu gehören die Erstellung von Webseiten und Fanpages für Unternehmen, der professionelle Auftritt in Facebook, Google+, XING und Co. Kathleen Parma ist Moderatorin der XING-Xpert-Ambassador-Gruppe „Immobilien Investment“ mit über 11.000 Mitgliedern. Als anerkannte Expertin mit Theorie- und Praxisbezug wird Kathleen Parma zu Vorträgen, Workshops und Seminaren deutschlandweit gebucht. [www.immobilienscout24.de](http://www.immobilienscout24.de)

**IMMOBILIEN**  
**SCOUT 24**

### Betreute Unternehmen:

Paypal, IVD Deutschland, **KRIMI total GmbH**, Immobilien Investment Training, KSK Immobilien Köln, Thesaurus Immobilienverwaltungen GmbH & Co. KG, **Deutsche Annington AG**, Wohnungsgesellschaft Riesa, **Wohnungsgenossenschaft Zeitz**, Pentagon Immobilien GmbH, USR GmbH, DER IMMO TIP, Verband Sächsischer Wohnungsunternehmen, Städtische Wohnungsgesellschaft Pirna, Gutburg, **WERTBAU**

**EBZ**  
**BUSINESS SCHOOL**  
University of Applied Sciences

### Vortragstätigkeit:

**EBZ Business School Bochum**, ImmobilienScout24, IVD Deutschland, IVD Berlin-Brandenburg, IVD Mitte-Ost, IVD Mitte, Verband Sächsischer **Wohnungsunternehmen**, Verband der Wohnungsgenossenschaften Sachsen-Anhalt, DDIV, BFW Mitteldeutschland, **BWGV Akademie**, Handwerkskammer Dresden, IHK Sachsen, **VIDV** u.v.a.

[www.networks-pr.de](http://www.networks-pr.de)

Telefon + 49 351 32940448, Mobil + 49 173 2640419, E-Mail [kp@networks-pr.de](mailto:kp@networks-pr.de)

Seminarprogramm 2013/2014

- „Gib Adhoc-Aktionen keine Chance!“,  
Grundlagen für ein zielorientiertes Marketing in der Immobilienwirtschaft.....6/7
- „Suchmaschinenoptimierung und Reputationsmanagement“,  
Intensivkurs für ein besseres Ranking.....8/9
- „Suchmaschinenmarketing (SEM) für Unternehmen“,  
Anschlusskurs für Ihren perfekten Internetauftritt.....10/11
- „Best of Social Media – Facebook und andere soziale Netzwerke“,  
Die Chance für neue Kunden und eine attraktive Kundenbindung.....12/13
- „Pressearbeit für Unternehmen der Immobilienwirtschaft“,  
Zeigen Sie Ihre Kompetenz und werden Sie DER Experte!.....14/15
- „Inhouse-Training“,  
Professionelles Telefonieren.....16/17
- Referenzen.....18/19

**\*Hinweis:**

Gern vereinbaren wir mit Ihnen persönlich ein individuelles Honorar. Daher finden Sie in den nachfolgenden Unterlagen keine Preisangaben.



- Beispiel Responsive Design

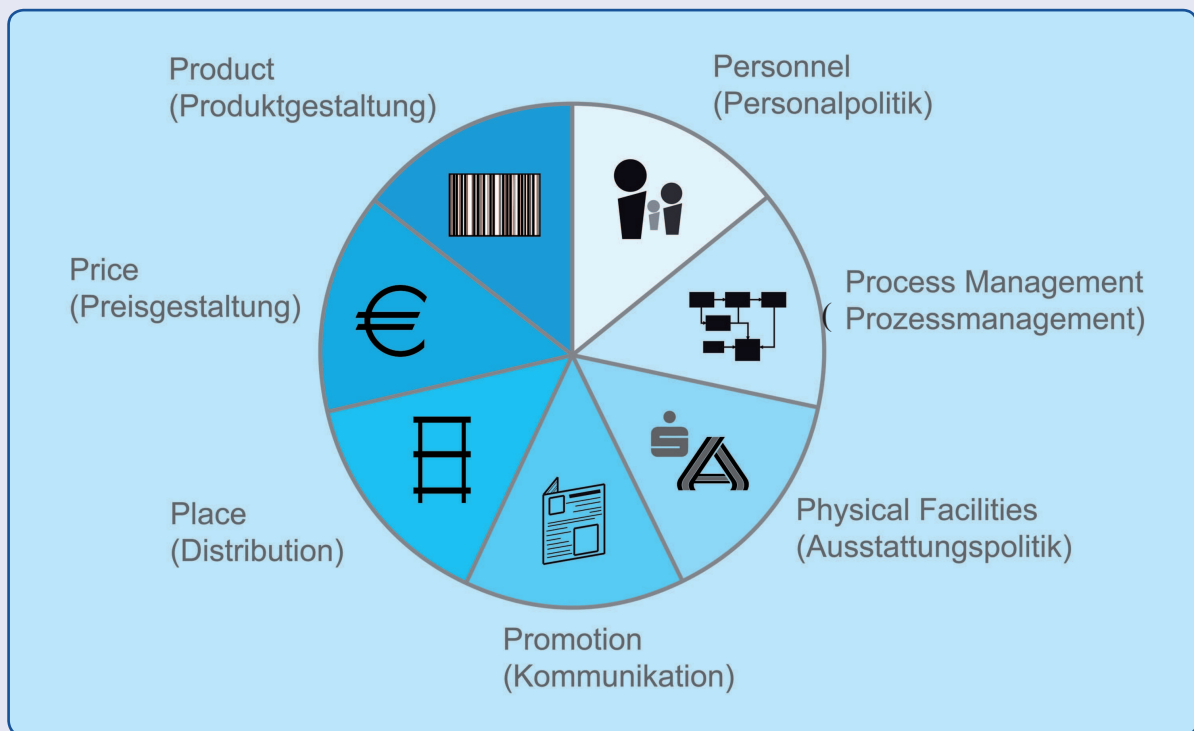
## 6 Marketing

### GIB ADHOC-AKTIONEN KEINE CHANCE!:

Grundlagen für ein zielorientiertes Marketing in der Immobilienwirtschaft

#### Seminarbeschreibung:

In ihrer praktischen Tätigkeit für Unternehmen stellt Referentin Kathleen Parma immer wieder fest: In vielen Firmen fehlen die Grundlagen zur Vermarktung des eigenen Unternehmens. Zwar agieren die Unternehmen seit Jahren erfolgreich am Markt, werden jedoch oftmals mit einer Stagnation konfrontiert. Wieder andere werden auf einer Welle des Erfolgs getragen und möchten auf dieser bleiben. Sie alle verbindet: Ob bewusst oder unbewusst, betreibt jedes Unternehmen Marketing.



Nach diesem Seminar sind Sie selbstständig in der Lage, Strategien zu entwickeln, die Ihnen ein planmäßiges Handeln ermöglichen. Sie sichern damit eine zielgerichtete Kommunikation unter Nutzung aller Komponenten, im Einklang mit dem visuellen Erscheinungsbild ihres Unternehmens, welches zu einer stabilen Wahrnehmung mit einem spezifischen Charakter, der Corporate Identity, führt. Ergänzt wird das Seminar durch einen regen Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmern, die sich über erfolgreiche Kampagnen unterhalten und so Synergien schaffen, wie sie nur unter Gleichgesinnten möglich sind.

**Seminarziele:**

- Sie wissen um die Bedeutung der 7-P's und können damit zielgerichtet die Ausrichtung Ihres Unternehmens überprüfen.
- Gemeinsam erarbeiten wir Strategien, um Ihre Zielgruppe richtig anzusprechen.
- Innerhalb der Kommunikation zeigen wir alle Instrumente auf, die zur Verfügung stehen und entsprechend Ihren Möglichkeiten genutzt werden können.
- Sie erlernen, wie ein Marketingplan erstellt wird und welche große Bedeutung dieser innerhalb der Budgetplanung hat.
- Sie sind in der Lage, systematisch ein CD-Handbuch aufzubauen und vermeiden so „Adhoc“-Situationen!

**Seminarkonzept:**

- Marktforschung: Kunden- und Konkurrenzanalyse sowie Wege der Informationsbeschaffung und deren Anwendung
- Stellenwert und Aufgaben des Marketings im Unternehmen, Inhalt und Aufbau des Marketings, Erstellung eines Marketingplans und seine zeitliche Abfolge, Marketing-Controlling und seine Instrumente
- Marketing-Konzeption mit Bestimmung der Ziele und der Strategie des Unternehmens sowie die Vorstellung des Marketingmixes mit seinen Instrumenten
- Best Practice

**Seminarmethode:**

Vortrag unter Einbeziehung aller Teilnehmer mit themenbegleitenden Seminarunterlagen. Die Dauer des Seminars beträgt 6-8 h in Abhängigkeit von der Teilnehmerzahl.

**Teilnehmer:**

Marketingverantwortliche, Mitarbeiter Werbung u. Öffentlichkeitsarbeit, Geschäftsführer der Immobilienwirtschaft, Inhaber von Hausverwaltungen/Maklerbüros. Spezielle Voraussetzungen oder technisches Know-how werden von den Teilnehmern nicht benötigt.

**Urheberrechte:**

Die Lehrgangunterlagen sind mit Copyright versehen. Eine Weiterverwendung darf nur mit Zustimmung der Firma networks PR erfolgen.



**SUCHMASCHINENOPTIMIERUNG &  
REPUTATIONSMANAGEMENT IN DER IMMOBILIENWIRTSCHAFT:  
Intensivkurs für Ihren perfekten Internetauftritt**

**Seminarbeschreibung:**

In diesem Intensivkurs verschaffen Sie sich fundiertes Basiswissen über die einzelnen Komponenten der Suchmaschinenoptimierung (SEO). Sie lernen, wie Sie eigenständig Optimierungsmaßnahmen durchführen bzw. wie Sie die Leistung einer Online-Agentur beurteilen. Weiterhin wird während des Intensivkurses eine erste Überprüfung Ihrer Homepage vorgenommen. Darüber hinaus erfahren Sie, was notwendig ist, um Ihre Homepages auch auf mobilen Endgeräten entsprechend darzustellen. Themen sind u.a. „Responsive Design“ und „Mobile App“.

**Seminarziele:**

- Sie lernen, wie die einzelnen Komponenten der Optimierung und des Suchmaschinenmarketings ganzheitlich zu verstehen sind, und Sie können sofort Maßnahmen ergreifen, um die Platzierung Ihrer Homepage zu verbessern.
- Ihnen wird verdeutlicht, wie die Nutzung Ihrer Homepage auf mobilen Endgeräten erfolgt und welche große Rolle das „Responsive Design“ spielt.
- Sie werden in der Lage sein, die Leistung externer Dienstleister zu beurteilen.
- Im Gespräch mit „Technikern“ oder Agenturen werden Sie kompetent und sicher auftreten sowie Ihre Erwartungen klar formulieren können.
- Sie werden Werkzeuge und Tools kennen, die Ihnen bei der praktischen Umsetzung helfen.

**Seminarkonzept:**

Professionelle Keyword-Recherche und Auswahl

- User und deren Suchverhalten im Internet
- Werkzeuge zur professionellen Keyword-Recherche
- Sinnvolle Suchbegriffe kombinieren oder ausschließen



OnPage-Optimierung (die Programmierung Ihrer Homepage)

- Zielgruppen und Zielsetzungen
- Suchbegriffe analysieren und zielgerichtet auswählen
- Keyword-optimierte Texte für Menschen und Suchmaschinen schreiben
- Bilder und Videos sinnvoll einsetzen und gestalten
- Navigation und interne Verlinkung optimieren
- Technische Hindernisse umgehen bzw. vermeiden
- Unterstützende Werkzeuge und Tools – Checkliste für Ihre Homepage



## OffPage-Optimierung (Links, Empfehlungen, Qualität)

- Links (Empfehlungen) von anderen Homepages generieren
- Links eigenständig aufbauen, kontrollieren und verwalten
- Qualitätskriterien potenzieller Linkpartner
- Aktuelles Web 2.0 aktiv nutzen: Weblogs, Social Bookmarks, usw.
- Unterstützende Werkzeuge und Tipps – Checkliste für Ihre Homepage

## Usability – Bedienerfreundlichkeit vs. Suchmaschinenoptimierung

- Häufige Fehler und Wege, diese zu vermeiden
- Landing-Pages nutzerfreundlich gestalten
- Usability Check – Ihre Website auf dem Prüfstand

## Erfolgreiche Zielseiten (Landing-Pages) und Erfolgskontrolle

- Optimale Gestaltung von Landing-Pages
- Kontrolle der Website via Google Analytics und Google Webmastertools
- Checkliste zur Gestaltung Ihrer individuellen Anzeige und Landing-Page

## Reputationsmanagement

- Überwachung und Beeinflussung des Rufs einer Person, einer Organisation oder eines Produkts
- Sicheres und nachhaltiges Entfernen negativer Einträge
- Gezielte Kommunikation mit kritischen Nutzern

### **Seminarmethode:**

Vortrag unter Einbeziehung aller Teilnehmer mit themenbegleitenden Seminarunterlagen. Die Dauer des Seminars beträgt 6-8 h in Abhängigkeit von der Teilnehmerzahl.

### **Teilnehmer:**

Marketingverantwortliche, Mitarbeiter Werbung u. Öffentlichkeitsarbeit, Geschäftsführer der Immobilienwirtschaft, Inhaber von Hausverwaltungen/Maklerbüros. Spezielle Voraussetzungen oder technisches Know-how werden von den Teilnehmern nicht benötigt.

### **Urheberrechte:**

Die Lehrgangunterlagen sind mit Copyright versehen. Eine Weiterverwendung darf nur mit Zustimmung der Firma networks PR erfolgen.

## 10 Suchmaschinenmarketing

### SUCHMASCHINENMARKETING (SEM) FÜR UNTERNEHMEN DER IMMOBILIENWIRTSCHAFT: Anschlusskurs für Ihren perfekten **Internetauftritt**

#### **Seminarbeschreibung:**

In diesem Anschluss-Kurs verschaffen Sie sich fundiertes Basiswissen über das Suchmaschinenmarketing (SEM). Lernen Sie eigenständig, Ihre Homepage am Markt zu platzieren und die User zielgruppenspezifisch anzusprechen. Alle Instrumente werden anschaulich und praxisnah vorgestellt. Durch das Arbeiten mit individuellen Checklisten erreichen wir einen maximalen Praxisbezug für Ihr Unternehmen.

#### **Seminarziele:**

- Sie lernen die einzelnen Komponenten der Werbe-Maßnahmen zur Gewinnung von Besuchern Ihrer Webpräsenz kennen.
- Mit Hilfe von Checklisten können Sie Ihre Projekte professionell aufsetzen und ansteuern.
- Wir zeigen Ihnen wesentliche Steuerungsinstrumente für Ihre Aktivitäten.

#### **Seminarkonzept:**

- Unterschied zwischen Suchmaschinenwerbung und Optimierung mit entsprechendem Nutzen für Ihr Unternehmen
- Planung, Umsetzung und Kontrolle von Suchmaschinenmarketing

#### Vorteile und Grenzen des Suchmaschinenmarketings

- Potenzielle Kunden direkt ansprechen
- Hohe Flexibilität bei voller Kostenkontrolle, ohne Medienbruch
- Grenzen von bezahlten Anzeigen bei Suchmaschinen

#### SEM (Search Engine Marketing)

- Wichtige Grundbegriffe und Abkürzungen aus dem Bereich Suchmaschinenmarketing
- Das Prinzip bezahlter Werbung bei Suchmaschinen
- Auswahl der richtigen Suchmaschinen und Plattformen

#### Optimierung

- Kampagnenkosten zielgerichtet einsetzen
- Qualitätsfaktor von Anzeigen optimieren

## Kampagnen und Ziele planen und strukturieren

- Aufbau und Verwaltung eines Kontos – sinnvolle Strukturierungen und Strategien
- Kostenparameter, Budgetierung und Kostenkontrolle
- Mehr Besucher auf Ihrer Seite, mehr Kunden (Conversionen) generieren, ROI erhöhen
- Branding, Abverkauf, Aktionen usw.
- Kurzfristige Ziele umsetzen und/oder langfristige Strategien planen

## Anzeigentexte (z.B. AdWords) sinnvoll gestalten und formulieren

- Optimal texten und Kunden gezielt ansprechen
- A/B-Tests, Anzeigenerfolge vergleichen und auswerten
- Häufige Fehler und Wege, diese zu vermeiden
- Mit „dynamischen“ Keywords arbeiten

## Vorteile und Grenzen des Suchmaschinenmarketings

- Potenzielle Kunden direkt ansprechen
- Hohe Flexibilität bei voller Kostenkontrolle, ohne Medienbruch
- Grenzen von bezahlten Anzeigen bei Suchmaschinen

## Auswertungen und Statistiken von Kampagnen

- Werkzeuge, Tools und Statistik-Dienstleister
- Die wichtigsten Eckpunkte der Auswertung von Analysen in Bezug auf Suchmaschinenmarketing

### **Seminarmethode:**

Vortrag unter Einbeziehung aller Teilnehmer mit themenbegleitenden Seminarunterlagen. Die Dauer des Seminars beträgt 6-8 h in Abhängigkeit von der Teilnehmerzahl.

### **Teilnehmer:**

Marketingverantwortliche, Mitarbeiter Werbung u. Öffentlichkeitsarbeit, Geschäftsführer der Immobilienwirtschaft, Inhaber von Hausverwaltungen/Maklerbüros. Spezielle Voraussetzungen oder technisches Know-how werden von den Teilnehmern nicht benötigt.

### **Urheberrechte:**

Die Lehrgangunterlagen sind mit Copyright versehen. Eine Weiterverwendung darf nur mit Zustimmung der Firma networks PR erfolgen.

## 12 Soziale Netzwerke

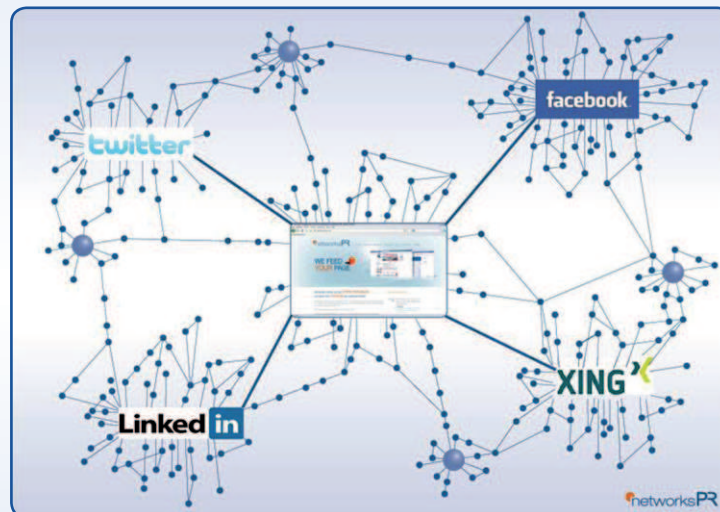
### BEST OF SOCIAL MEDIA

#### FACEBOOK UND ANDERE SOZIALE NETZWERKE:

Die Chance für neue Kunden und eine attraktive **Kundenbindung**

##### **Seminarbeschreibung:**

Das Seminar nimmt die Sozialen Netzwerke Facebook, Google+, XING und Co. unter die Lupe und zeigt, welche Chancen und Möglichkeiten die größten Netzwerke der Welt zur Kundenbindung und -gewinnung für Ihr Unternehmen haben und wie Sie diese Potenziale der Welt für Ihre Firma nutzen können!



Viele Unternehmen haben den Schritt in die Sozialen Netzwerke gewagt oder stehen kurz vor dem Start. Manche stagnieren und wollen nun wissen:

- Wie bekomme ich mehr Fans?
- Welche Kommunikation gestalte ich wie?
- Gibt es weitere interessante Netzwerke?
- Wie schalte ich Anzeigen?

##### **Seminarziele:**

Nach dem Seminar wissen Sie u. a.:

- um die Einsetzbarkeit der Netzwerke für Unternehmen,
- die Strategien für den Einsatz von Facebook,
- wie Sie mehr Fans für Ihre Facebookseite gewinnen,
- womit Sie Ihre Facebookseite interessanter für Ihre Kunden machen können,
- was sich hinter dem Begriff „Social Storytelling“ verbirgt,
- welchen Mehrwert Sie durch eine kontinuierliche Arbeit haben und
- welche rechtlichen Anforderungen zu beachten sind.

**Zielgruppe:**

- Unternehmen und Verbände der Immobilienwirtschaft
- Vorstände und Mitarbeiter der Wohnungsgenossenschaften
- Vorstände und Mitarbeiter der Wohnungsbaugenossenschaften

**Seminarkonzept:**

- Stellenwert von Social Media innerhalb eines Marketingkonzeptes
- Zielgruppenanalyse
- Darstellung aller relevanten Netzwerke
- Facebook-Special
- Geschichtliche Grundlage

**Seminarmethode:**

Vortrag unter Einbeziehung aller Teilnehmer mit themenbegleitenden Seminarunterlagen. Die Dauer des Seminars beträgt 6-8 h in Abhängigkeit von der Teilnehmerzahl.

**Teilnehmer:**

Marketingverantwortliche, Mitarbeiter Werbung u. Öffentlichkeitsarbeit, Geschäftsführer der Immobilienwirtschaft, Inhaber von Hausverwaltungen/Maklerbüros. Spezielle Voraussetzungen oder technisches Know-how werden von den Teilnehmern nicht benötigt.

**Urheberrechte:**

Die Lehrgangunterlagen sind mit Copyright versehen. Eine Weiterverwendung darf nur mit Zustimmung der Firma Networks PR erfolgen.

**PRESSEARBEIT FÜR UNTERNEHMEN DER IMMOBILIENWIRTSCHAFT:**  
Zeigen Sie Ihre Kompetenz und werden Sie **DER Experte!**

**Seminarbeschreibung:**

Die Medien und die Presse haben ihre eigenen Gesetze. Nur wenn Sie diese kennen, können Sie durch eine gezielte Pressearbeit in Ihrer Region und überregional erfolgreich sein, und nur dann lancieren Sie Artikel in für Sie interessante Zeitungen, Zeitschriften, im Radio und Fernsehen! Dieses Seminar bietet das grundlegende Handwerkszeug, um zukünftig am Markt nicht durch Anzeigen, sondern durch Inhalte aufzufallen. Sie erhalten viele praktische Tipps und Lösungen für den sicheren und gezielten Umgang mit den Medien.

Zeitung / Zeitschrift	Datum	Reichweite (Leser)
Tops	28.02.2012	32.420
Essen für Wochenkäufer	22.02.2012	953.144
WAZ, Witten	13.02.2012	27.412
präsentation presse 2013 wickels...		207.120
		34.104
		104.132
		236.426
		162.886

**Seminarziele:**

Nach dem Seminar wissen Sie u.a.:

- wie Sie mit effektiver Pressearbeit das Interesse an Ihrem Unternehmen steigern und Ihr Unternehmensimage gezielt steuern,
- die Ziele, Aufgaben und Instrumente der Public Relations (PR) und der Pressearbeit innerhalb des Marketingmixes bzw. der Kommunikationspolitik,
- die Möglichkeiten und Themen, die Sie publizieren können,
- wie Pressekonferenzen organisiert und Pressemitteilungen geschrieben werden und wie eine kontinuierliche Betreuung der Kontakte erfolgt,
- welche Rolle Online-PR spielt,
- warum ein Krisenplan wichtig ist,
- wie gezieltes Reputationsmanagement funktioniert und um bereits erfolgreich durchgeführte Kampagnen.

**Zielgruppe:**

- Unternehmen und Verbände der Immobilienwirtschaft
- Vorstände und Mitarbeiter der Wohnungsgenossenschaften
- Vorstände und Mitarbeiter der Wohnungsbaugenossenschaften

**Seminarkonzept:**

- Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit/PR innerhalb des Marketingmixes
- Vorstellung der einzelnen Elemente erfolgreicher Pressearbeit
- Budgetierung
- Der PR-Plan – erfolgreiches Marketingelement
- Best Practice

**Seminarmethode:**

Vortrag unter Einbeziehung aller Teilnehmer mit themenbegleitenden Seminarunterlagen. Die Dauer des Seminars beträgt 6-8 h in Abhängigkeit von der Teilnehmerzahl.

**Teilnehmer:**

Marketingverantwortliche, Mitarbeiter Werbung u. Öffentlichkeitsarbeit, Geschäftsführer der Immobilienwirtschaft, Inhaber von Hausverwaltungen/Maklerbüros. Spezielle Voraussetzungen oder technisches Know-how werden von den Teilnehmern nicht benötigt.

**Urheberrechte:**

Die Lehrgangunterlagen sind mit Copyright versehen. Eine Weiterverwendung darf nur mit Zustimmung der Firma Networks PR erfolgen.



**INHOUSE-TRAINING:**

## Professionelles Telefonieren

**Seminarbeschreibung:**

Sich professionell am Telefon zu verhalten zeigt Kompetenz. Oft ist es der erste Kontakt, den ein Kunde direkt mit dem Unternehmen hat. Im Seminar „Professionell telefonieren“ lernen und trainieren die Mitarbeiter professionelle Telefonrhetorik. Der Umgang mit Einwänden und Beschwerden wird analysiert und geübt. Die Mitarbeiter werden in die Lage versetzt, je nach individueller Situation für eine gute Kommunikation zu sorgen, Gesprächspartner zu überzeugen und schwierige Telefonate zu führen. Was tun, wenn ein Mieter sich beschwert? Genau hier nehmen wir einen Perspektivwechsel vor und nutzen die Chance, den Kunden an uns zu binden. Der Kunde möchte eine Lösung, also bieten wir sie ihm – kompetent und selbstsicher.

**Seminarkonzept:**

Grundlagen erfolgreichen Telefonierens:

- Der Mensch und seine Klassifizierung in Typen
- Unsere Stimme und ihre Wirkung durch das Telefon
- Gesprächsvorbereitung

Gesprächsführung:

- Die fünf Phasen eines Telefongesprächs
- Bestandteile einer richtigen Begrüßung
- Argumentationstechniken
- Gesprächsführung behalten: Kundentelefonate aktiv lenken
- Kreative Zuhör- und Fragetechniken
- Anrufer professionell mit dem gewünschten Gesprächspartner verbinden
- Gesprächsende und verbindliche Vereinbarungen am Telefon
- Der erfolgreiche Abschluss eines Gesprächs

Kaltakquise:

- Zielsetzung
- Gesprächsszenarien

Praxis:

- Fallbeispiele
- Situationstraining
- Teambewertung



**Seminarmethode:**

Vortrag unter Einbeziehung aller Teilnehmer mit themenbegleitenden Seminarunterlagen. Die Dauer des Seminars beträgt 6-8 h in Abhängigkeit von der Teilnehmerzahl.

**Teilnehmer:**

Marketingverantwortliche, Mitarbeiter Werbung u. Öffentlichkeitsarbeit, Geschäftsführer der Immobilienwirtschaft, Inhaber von Hausverwaltungen/Maklerbüros. Spezielle Voraussetzungen oder technisches Know-how werden von den Teilnehmern nicht benötigt.

**Urheberrechte:**

Die Lehrgangunterlagen sind mit Copyright versehen. Eine Weiterverwendung darf nur mit Zustimmung der Firma networks PR erfolgen.

## 18 Referenzen

„Sehr geehrte Frau Parma,  
herzlichen Dank für Ihre Betreuung der Facebook-Fanpage „Paypal Deutschland“. Der professionelle Umgang während des Dezembers 2010 mit unserer Fanpage hat uns sehr beeindruckt.“

**Alexander Lengen,**  
Social Media Manager **Paypal** Deutschland



„Hallo Frau Parma,  
Sie betreuen das Immobilien Investment Training nun bereits im 2. Jahr. Sie zeichnen verantwortlich für das Marketing. Herzlichen Dank für die professionelle Unterstützung!“

**Jörg Winterlich,**  
Immobilien Investment Training **JRW** GmbH

„Liebe Frau Parma,  
herzlichen Dank für Ihre Schulung zu Facebook & Co am 23. Februar 2011 bei uns im Dresdner Büro. Sie haben uns schnell, kompakt und intensiv weitergeholfen, Facebook zu verstehen und unsere Magazin- und Verlagsseiten auf Facebook weiterzuentwickeln. Sie waren bestens vorbereitet und sind kompetent auf unsere Anliegen eingegangen, sodass wir uns sofort im Anschluss frisch motiviert an die Umsetzung machen konnten. Es war trotz des vielen Stoffs ein kurzweiliger Vormittag!“

**Carola Buchwald,**  
**Labhard** Medien GmbH

Labhards  
WIRTSCHAFTSMAGAZIN  
**SACHSEN**

„Sehr geehrte Frau Parma,  
vor zwei Jahren besuchte ich das Grundlagenseminar Marketing beim IVD Mitte-Ost. Seitdem hat sich in unserem Unternehmen viel getan und gemeinsam mit Ihnen wurde das CI des Unternehmens umgesetzt. Wir freuen uns auf weitere interessante Seminare und die Zusammenarbeit mit Ihrem Team.“

**Gabriele Kozka,**  
**Pentagon** Immobilien Dresden GmbH

„Kathleen Parma hat für Mitglieder vom „Bund der Selbständigen/Deutscher Gewerbeverband Sachsen“ bereits wiederholt Vorträge zum Thema „Social Media als Chance für Unternehmer“ abgehalten. Aus den nach den Veranstaltungen eingeholten schriftlichen Feedbacks wissen wir, dass die Teilnehmer regelrecht begeistert waren. Inhalt und Vortragsart von Kathleen Parma waren so ansprechend, dass viele Teilnehmer die Workshops für ihr Unternehmen als „gewinnbringend“ einstufen. Wir danken unserem Mitglied Kathleen Parma sehr für Ihre Vortragstätigkeit.“

**Thorsten Ried,**

**Präsident des Bundes der Selbständigen, Landesgruppe Sachsen**

Unser Unternehmen dankt Ihnen herzlich für Ihre professionelle Beratung, Betreuung und Optimierung unserer Homepage. Wir freuen uns auf eine weitere erfolgreiche Zusammenarbeit mit Ihrem Team.

**Carsten Taig,**

**Geschäftsführer WERTBAU GmbH & Co. KG**

**WERTBAU®**

Mehr Licht zum Leben

„Lassen Sie mich Ihnen und Ihren Kollegen an dieser Stelle für die gute Arbeit Ihrerseits, die perfekte Umsetzung unserer Wünsche sowie für die gute Zusammenarbeit danken. Die Entscheidung, Ihrem Unternehmen den Zuschlag für den Auftrag zu geben, hat sich als absolut richtig erwiesen.“

**Alfred Schwarz,**

**[www.gutburg.de](http://www.gutburg.de)**

„Guten Morgen Frau Parma, vielen herzlichen Dank für Ihr Seminar von gestern. Meine Mitarbeiterin Frau Schneeweis hat mir gestern noch darüber berichtet und dass es gut bei den Seminarteilnehmern angekommen ist. Gern können Sie uns als Referenz angeben.“

**Diana Rivic**

**Geschäftsführerin, VDIV Baden-Württemberg e.V.**

Suchmaschinenoptimierung

Connections

Messages Pressearbeit

Marketing

Networking

Kommunikation

Homepage

Emotions

Online-Marketing



networks PR

Weisseritzstrasse 14  
01067 Dresden

Tel.: + 49 (0)351 32940448

Fax: + 49 (0)351 32940470

Handy: + 49 (0)173 2640419

E-Mail: [kp@networks-pr.de](mailto:kp@networks-pr.de)

Social Media

[www.networks-pr.de](http://www.networks-pr.de)