



### Ziele

Dieser Workshop wendet sich an IT Consultants. Sie erlernen theoretisch und praktisch den kompletten Prozess einer Beratung kennen.

Entdecken Sie die Aufgaben und Ziele jeder Phase. Gestalten Sie methodisch jede einzelne Phase und lernen Sie Ihre Kunden einzubinden und sicher durch den Beratungsprozess zu führen.

Die unterschiedlichen Persönlichkeitstypen werden in diesem Workshop berücksichtigt.

### Inhalt

#### Der Beratungsprozess

- Auftragsklärung
- Zieldefinition
- Ausführung
- Qualitätssicherung

#### Kundenkommunikation

- Was schriftlich - was mündlich
- Kunden sicher durch den Beratungsprozess führen
- Kundentypen erkennen

#### Methoden der Beratung

- Die Präsentation
- Moderationstechniken
- Die Frage und Ihre Bedeutung
- Zeit- und Ressourcenmanagement

#### Rollen eines Beraters

#### Konflikte in der Beratung

- Konfliktmanagement
- Konflikte begleiten

### Zielgruppe

### Voraussetzungen

#### Ihr Ansprechpartner



#### Dagmar Kedwesch

Manager Customer Relation | Köln

Fon: 0221 | 29 21 16 - 11  
Mobil: 0178 | 72 13 76 5

#### Ihr Ansprechpartner



#### Hartmut Nithack

Manager Customer Relation | Essen

Fon: 0201 | 89 06 00 - 30  
Mobil: 0178 | 33 66 17 3



# Beratung ist erlernbar

**Kursnummer: 10201**

E-Mail: [vertrieb@ce.de](mailto:vertrieb@ce.de)

E-Mail: [vertrieb@ce.de](mailto:vertrieb@ce.de)

ce - corporate education GmbH  
Bonner Str. 178  
50968 Köln  
Fon: +49 221 | 29 211 6 - 0  
Fax: +49 221 | 211 6 -19

Niederlassung Essen  
Zeche Zollverein 4/5/11  
Katernberger Str. 107  
45327 Essen  
Fon: +49 201 | 89 06 00 30  
Fax: +49 201 | 89 06 00 39

E-Mail: [info@ce.de](mailto:info@ce.de)  
Web: [www.ce.de](http://www.ce.de)