

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Mitglieder und Förderer,

wir freuen uns, Ihnen unsere City Mail
mit den aktuellsten Informationen zum Verein und zur Innenstadt zusenden zu dürfen.

Tourismus und Kommunikation – Wege zum Kunden

2006 war ein sehr erfolgreiches Jahr für Dresden. Das Stadtjubiläum und die Weihe der Frauenkirche sorgten für einen Anstieg der Besucherzahlen um mehr als 17%. **2007** konnte zwar kein weiterer Anstieg vermeldet werden, **im Vergleich zu 2005 kamen allerdings immer noch 11% mehr Touristen nach Dresden.**

Der weitaus größte Teil internationaler Dresden-Gäste kommt aus dem englischsprachigen Raum, insbesondere den USA und Großbritannien. Unter dem zusätzlichen Fakt, dass Englisch weltweit eine der meistgesprochenen Fremdsprachen ist, sind **Englischkenntnisse** beim Umgang mit Kunden in einer Tourismusdestination wie Dresden unumgänglich.

Das City Management bietet deshalb, gemeinsam mit media project, exklusiv für seine Mitglieder zwei Kurse zur „**Kommunikation mit englischsprachigen Gästen**“ an. In einem Kurs werden sprachliche Grundlagen erlernt, ein weiterer Kurs dient dem Ausbau von Englischkenntnissen.

Nicht weniger wichtig beim Umgang mit in- und ausländischen Gästen ist die Sensibilisierung für deren Bedürfnisse. Ausgeprägte Fähigkeiten in **sozialer Wahrnehmung** und **Kommunikation** sind nicht selbstverständlich und werden leicht überschätzt. Nichtsdestotrotz können sie aber erlernt und optimiert werden. Dazu dient ein weiteres Seminar-Angebot des City Management für seine Mitglieder, unter dem Titel „**Kundenorientierung und regionale Kompetenz**“.

Die branchenübergreifenden Kurse finden im Bürohaus, An der Kreuzkirche 6, statt. Sie beginnen Anfang September und enden im November.

| Seminar | Wochentage | Zeit | Dauer | Termine | Preis |
|--|--|-----------------------|-------|------------------------|----------|
| 1-1 Englisch Grundlagen | Dienstag + Donnerstag | 8.00 – 9.30 (2 UE) | 24 UE | 02.09.08 – 01.11.08 | 104,00 € |
| 1-2 Englisch Aufbauwissen | Mittwoch + 3 Zusatztermine am Freitag | 8.00 – 9.30 (2 UE) | 24 UE | 03.09.08 – 12.11.08 | 104,00 € |
| 2-1 Kundenorientierung und regionale Kompetenz | Montag + 3 Zusatztermine am Donnerstag | 8.00 – 9.30 (2 UE) | 24 UE | 01.09.08 – 13.11.08 | 116,00 € |

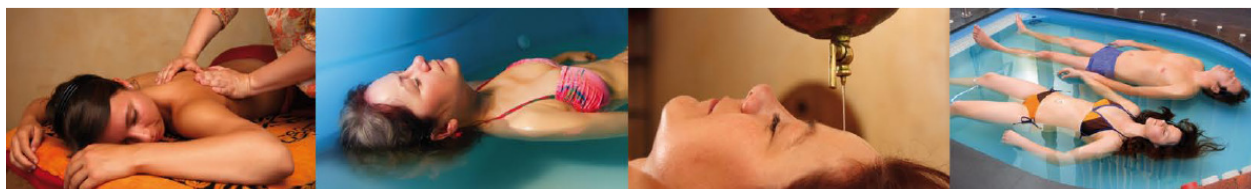
UE = Unterrichtseinheiten à 45 Minuten

Weitere Informationen sowie die Möglichkeit zur Seminaranmeldung und Anforderung der genauen Terminplanung finden Sie im Informationsblatt auf Seite 2 und 3 dieses PDF. Anmelde-schluss ist der 8. August 2008.

Schwebepad feiert 3. Geburtstag

Wir gratulieren unserem Mitglied Schwebepad Dresden ganz herzlich zu seinem dritten Geburtstag. Anlässlich des Jubiläums gibt es noch bis zum 31. Juli 2008 ganz besondere, sonst nicht erhältliche Angebote, mit bis zu 50% Preisreduzierung die Sie nicht verpassen sollten; z.B. die Aktion „Schweben und Schlemmen“ für 2 Personen.

Mehr Informationen unter: www.schwebepad-dresden.de



Beginn der Sommerferien in Sachsen - Familienfest zum Ferienauftakt

Das Jugendamt der Landeshauptstadt Dresden lädt gemeinsam mit Vereinen und anderen Einrichtungen auf dem Areal der Filmnächte am Elbufer zum **Ferienauftakt** ein. Die Kinder erwartet ein buntes Programm von Spiel- und Mitmachaktionen. Wann: Sonntag, den 13. Juli 2008 ab 14:00 Uhr.

Herzlichst, Ihr City Management Dresden

■ training.center

media project trainingcenter GmbH



Bei Rückfragen stehen Ihnen unsere
Ansprechpartner gern zur Verfügung:

► Erik Wallrath

Tel.: +49 351 34060-49

E-mail: wallrath@mediaproject.de

► Sandra Weidemann

Tel.: +49 351 34060-48

E-mail: weidemann@mediaproject.de

media project trainingcenter GmbH

Glashütter Str. 101

D-01277 Dresden

Tel.: +49 351 34060-0

Fax: +49 351 34060-30

E-mail: post@mediaproject.de

Internet: www.mediaproject.de

**Mit freundlicher Unterstützung des
City Management Dresden**

An der Kreuzkirche 6

D-01067 Dresden

Tel.: +49 351 48619-95

E-Mail: info@cm-dresden.de

Internet: www.cm-dresden.de

aktiv.
in.neuen.welten



Weiterbildung

Englisch & Kundenorientierung

Kommunikation mit englischsprachigen Gästen

Seminarinhalte

- Schwerpunkt für alle Themen und Level ist die aktive Kommunikation. Sie üben vor allem die Gesprächsführung sowie das Verstehen und Beantworten von Fragen. Neben umfangreichem Vokabelwissen erhalten Sie elementare und aufbauende Kenntnisse zur Grammatik.
- Auswahl/Schwerpunktsetzung erfolgt entsprechend den verschiedenen Interessen und Wünschen der Teilnehmer: mögliche Inhalte sind z.B.: Kunden/Gäste empfangen und nach ihren Wünschen fragen, Präsentation von Produkten und Leistungen, Preisverhandlungen führen, Reklamationen, Wegbeschreibungen in Dresden geben, Sehenswürdigkeiten in Dresden, Informationen zu Kultur und Events in Dresden.

Kundenorientierung und regionale Kompetenz - Sensibilisierung für die Bedürfnisse in- und ausländischer Gäste, Begeisterung für Dresden wecken

Seminarinhalte

- *Grundlagen soziale Wahrnehmung und Kommunikation:* Kommunikationsprozesse, Sender- und Empfängerprinzip, Kommunikationsstörungen, Zuhöreraufmerksamkeit gewinnen, vertrauensbildende Maßnahmen, aktives Zuhören, Feedback.
- *Grundregeln für den Kundenkontakt:* Gesprächsführung mit Kunden und Gästen, Umgang mit verschiedenen Persönlichkeitstypen, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden erkennen, Kunden vom Angebot begeistern, persönliche Kundenbindung, Serviceorientierung, Reaktion auf berechnete und unberechnete Reklamationen, Umgang mit Stress.
- *Regionale Kompetenz:* Kurzgeschichte Dresden - Persönlichkeiten und Ereignisse, Kulturangebote und Events (Schwerpunkt Dresdner City), typisch Dresdner Mentalität - den besonderen Dresdner Reiz und Charme an den Kunden weitergeben.

Zielgruppe

Vereinsmitglieder des CITY MANAGEMENT DRESDEN e.V. aus Unternehmen, Handel, Gastronomie, Hotellerie, Immobilienunternehmen, Kultureinrichtungen, Vereine und Verbände, Dienstleister, Verkehrs- und Energieanbieter u.a., Mitarbeiter in Klein- und Mittelständischen Unternehmen (weniger als 250 Mitarbeiter)

Seminarort

An der Kreuzkirche 6, 01067 Dresden, Seminarraum im EG (ausgeschildert)

Teilnehmer

je Seminargruppe ab 8 Teilnehmer, ab 9 Teilnehmer sinkt der Teilnehmerpreis

Fördermittel



Das Projekt wird aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Freistaates Sachsen gefördert.



„ESF - Investitionen in Ihre Zukunft“

Abschluss

media project - Teilnehmerzertifikat (media project ist zertifizierter Bildungsträger)

| Seminar (Kurs-Nr.) | Wochen-tage | Zeit | Dauer | Termin-planung | Preis |
|---|---|------------------|-------|---------------------|----------|
| 1-1 Englisch Grundlagen | Dienstag + Donnerstag* | 8.00–9.30 (2 UE) | 24 UE | 02.09.08 - 01.11.08 | 104,00 € |
| 1-2 Englisch Aufbauwissen | Mittwoch + 3 Zusatztermine am Freitag* | 8.00–9.30 (2 UE) | 24 UE | 03.09.08 - 12.11.08 | 104,00 € |
| 2-1 Kundenorientierung und regionale Kompetenz | Montag + 3 Zusatztermine am Donnerstag* | 8.00–9.30 (2 UE) | 24 UE | 01.09.08 - 13.11.08 | 116,00 € |

UE = Unterrichtseinheit/-stunde à 45 min.

* Bitte fordern Sie bei Interesse die genaue Terminplanung ab!

Anmeldeschluss: 08.08.2008



media project

Seminaranmeldung (per Fax an 0351 34060-30 oder per Post an media project)

Unternehmen:
(inkl. Adresse)

Telefon Nr. Unternehmen:

Informationen zu den Teilnehmern:

Kurs-Nr.

Name

1.

2.

3.

Vorname

Privatanschrift

Geburtsdatum

Angebot wird bestätigt:
(verbindlicher Auftrag)

Datum

Stempel

Unterschrift

