

Für den Besuch der Tagung erhalten
Sie 8 BIHA-Fortbildungspunkte!



Weiterbildungstagung für Hörgeräte-Akustiker/-innen

Um über die SUVA abrechnen zu können, müssen Hörgeräte-Akustiker/-innen vier Weiterbildungstage pro Jahr absolvieren. Herstellertagungen werden dabei nur zur Hälfte angerechnet. Damit Sie diesem Anspruch gerecht werden können, bietet die akademie hörschweiz im Rahmen ihres Weiterbildungsangebotes eine spannende Tagung an – speziell zugeschnitten auf die Bedürfnisse von Hörgeräte-Akustiker/-innen. Die Weiterbildungstagung wurde ausserdem durch die Anerkennungsstelle für Fort- und Weiterbildung der Bundesinnung für Hörgeräte-Akustiker mit 8 Fortbildungspunkten akkreditiert. Durch Ihre Teilnahme können Sie sich diese Punkte anrechnen lassen.

Datum 24. September 2015
Ort Hotel Krone Untertrass, Schaffhauserstrasse 1, Zürich
Zeit von 08.30 – 17.00 Uhr

Programm

08.30 Uhr Eintreffen, Begrüssungskaffee

09.00 Uhr **Psychoakustik in erfrischender Theorie und anwendbarer Praxis**

*Schrill oder bauchig, 3-dimensional oder flach, fokussiert, detailliert, brilliant, scharf... oder einfach nur nervtötend – unsere Höreindrücke gestalten sich facettenreich und das ist akustisch begründbar. Über die unangenehme Stresswirkung von Tönen im Bereich von 2-4 kHz, aktuelle Ergebnisse aus der Klangfarbenforschung, Integrationszeiten des Gehörs, Tonhöhenwahrnehmung (Residualtöne) und die akustische Figur-Grund-Trennung (Auditory Scene Analysis). Nach diesem praxisnahen Psychoakustik-Seminar können Sie tagtägliche Hörerlebnisse akustisch besser verstehen und in Ihre Hörgeräteanpassung einfließen lassen.
(30 Minuten Pause integriert)*

Mag. Art. Esther Rois-Merz, Audienz, Wien (A)
Prof. Dr. Christoph Reuter, Systematische Musikwissenschaft, Universität Wien (A)

12.30 Uhr *Mittagessen*

13.30 Uhr **Umgang mit Konflikten – «Ziel ist es nicht ohne Konflikte zu leben, sondern mit den Konflikten gut zu leben»**

Konflikte sind unangenehm, kosten Zeit, Nerven, ...und schlussendlich viel Geld – unter anderem durch mögliche Kunden- und Umsatzverluste.

Konflikte mit Kunden: Im Umgang mit unzufriedenen Kunden benötigen Verkaufsberater viel Einfühlungsvermögen und Geschick in der Kommunikation. Diese unangenehmen Situationen bieten jedoch immer Chancen zur nachhaltigen Vertiefung einer Beziehung mit dem Kunden. Wie machen Sie Ihr Personal fit für solche Ausnahmensituationen?

Innerbetriebliche Konflikte: Betriebliche Störungen sind oft Ursachen für Probleme auch am Verkaufspunkt. Viele Führungskräfte ignorieren klare Symptome und lassen so Konflikte eskalieren, manchmal mit gravierenden Folgen für einzelne Mitarbeiter, Teams und schlussendlich wieder für den Kunden.

Wie etablieren Sie ein einfaches und griffiges Konfliktmanagement in ihrem Betrieb? Was können Sie unternehmen, um Konflikte zu vermeiden und was müssen Sie tun um Sie auszuräumen?

Bruno Hofer, Geschäftsführer P.OE.T. GmbH; Kommunikationstrainer in Führung und Verkauf, Moderator, Mediator SKWM, Unterägeri

15.00 Uhr Pause

15.30 Uhr **Ihre Kunden sind online fit. Sind Sie es auch?
Wie man im Web von heute mit den Zielgruppen kommuniziert.**

Die Online-Betreuung der Zielgruppen ist genauso wichtig wie der Kontakt von Mensch zu Mensch. Die Erwartungshaltung ist online teilweise sogar noch grösser. Internetnutzer haben meist eine völlig andere Sicht der Dinge als die Berater der anbietenden Unternehmen. Die Tools für die Nutzung von Echtzeit-Daten sind alle da - wie nutzt man diesen digitalen Schatz am besten? Wo liegen die Chancen aber auch die Gefahren von Online-Kundenkontakten? Wie schafft man es, im World Wide Web gut und schnell gefunden zu werden? Wie können Abläufe automatisiert und Kosten eingespart werden? Wie steht es heute mit dem Datenschutz? Ist Social Media wirklich so wichtig oder setzt man besser auf Email-Marketing? Was macht den Unterschied zwischen Echkontakten und virtuellen Kontakten? Generell gilt: Der richtige Einsatz von Online-Kommunikation ist zu einer zentralen Aufgabe der Image-Architektur eines Unternehmens geworden. In diesem Referat erfahren Sie, wie Sie die vielfältigen Chancen und Möglichkeiten am besten nutzen, um Ihre Kundinnen und Kunden auch online perfekt zu betreuen.

Bodo Nuber, Bachelor of Science ZFH in Off- und Online-Kommunikation, TOMCAT AG St. Gallen
Marcel Artho, Geschäftsleitung, Marketingberater, Leitung Kreation, Text, TOMCAT AG St. Gallen

17.00 Uhr Schluss der Veranstaltung

Kosten

Die Kosten der Weiterbildung belaufen sich auf CHF 275.- pro Person bzw. CHF 225.- für Teilnehmende aus einem VHS-Betrieb (inkl. Verpflegung).

Anmeldung

Bitte melden Sie sich mit beiliegendem Anmeldeformular an und senden Sie dieses bis am 28. August 2015 an:
akademie hörenscheiz gmbh

Postfach 5853, 3001 Bern

info@a-hs.ch, www.a-hs.ch

Die Registrierung erfolgt in der Reihenfolge der Anmeldungseingänge, die Platzzahl ist beschränkt. Bei einer zu geringen Anmeldezahl wird die Tagung nicht durchgeführt. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an das Sekretariat der akademie hörenscheiz.