

Haben Sie schon gemerkt, dass der Kunde sich verändert hat?

Innovatives 2-tägiges Seminar

Um was es geht

Bringen Sie Ihr Unternehmen auf Kurs!

Nehmen Sie teil an diesem innovativen 2-tägigen Unternehmens-Seminar und bleiben Sie dran am heutigen Kunden!

Die Euphorie am Geldmarkt war gestern, gekommen ist die globale Finanzkrise, geblieben ist der Frust aller. Nur die Banken- und Versicherungswirtschaft bleiben als Gewinner zurück. Die Bürger, der Endverbraucher, die Kunden aus Industrie und Handel sind deutlich vorsichtiger und selbstständiger geworden. Der Endverbraucher mischt sich in die Politik ein und nimmt sein Leben wieder selbst in die Hand - egal, was die Werbung verspricht. Er fragt sich: "passt das zu meiner Welt, passt das zu dem, was ich mir vorstelle?" Das Wort "Prestige" verliert an Bedeutung. Dieser Veränderung müssen sich die Unternehmen stellen, sonst verlieren sie.

Zielgruppen

Dieser Lehrgang richtet sich an Inhaber, Geschäftsführer und alle Mitarbeiter, die Verantwortung in Marketing, Vertrieb oder Controlling tragen.

Ihr persönlicher Nutzen

Stichhaltige Argumente und evtl. Befragungen zeigen sowohl der Führung als auch allen Mitarbeitern aus Marketing, Vertrieb und Controlling neue Wege auf.

Mittels Erarbeitung neuer "Pro Kunde-Strategien" für Marketing und Vertrieb erschaffen Sie einen neuen inspirativen und motivierten Weg in Ihrem Unternehmen, der von allen Mitarbeitern getragen wird (jeder Mitarbeiter ist auch Endkunde).

Sie selbst werden beweglicher, was Einsatz des Blickwinkels und die daraus resultierenden Chancen betreffen.

Haben Sie schon gemerkt, dass der Entkunde sich verändert hat? (2 Tage)

Hier lernen Sie

- Wege, den Kundenwunsch zu erfragen, bzw. zu erkennen.
- Mitarbeitergespräche zielgerichtet und motivierend zu führen
- Strategien zu optimieren und so einfach wie möglich von den Mitarbeitern durchführen zu lassen
- Motivierende Argumentationen für den Außendienst
- Dem Controlling eine neue Richtung geben

Inhalt

- Zielgruppenfindung (Geschlecht, Alter, Bildung, Umweltbewusstsein, Ernährungsbewusstsein, soziales Gewissen)
- Kundenbefragung
- Zielgerichtete Veranstaltungen mit dem Handel
- Richtiges Telefonieren
- USPs hervorheben - welchen Service bieten wir an?
- Verkaufstraining für den Vertrieb (Innen- und Außendienst)
- Verbesserung des Beschwerdemanagements
- Test-Checks beim Kunden durchführen
- Die Werbung verändern
- Folgende Fragen stellen sich: Passen Ihre Produkte zum neuen Kunden? Ist der Kundenwunsch Ihr Ziel oder sind es konkurrierende Unternehmensbereiche? Passen die Mitarbeiter aus Marketing und Vertrieb zum Kunden? Stimmt die Kommunikation?
- Folgende Antworten ergeben sich durch dieses Seminar: Räumen Sie in Ihrem Unternehmen auf! Erarbeiten Sie eine Ist-Soll-Darstellung! Fehler in der Führung erkennen und ändern! Mitarbeitergespräche stehen an: Was will der Kunde und was tun wir dafür? Marketing und Vertrieb als Team - eine neue Strategie ist gefragt! Ein moderner und kundennaher Außendienst muss her! Das passende Controlling zur neuen Strategie!

Methoden

Interaktiver Vortrag, Diskussion von Praxisfällen, Checklisten, Übungen und Erfahrungsaustausch

Dieses Seminar können Sie als Inhouse Training buchen. Fordern Sie Ihr unverbindliches Angebot an. Buchungsnummer 2010-10-18-01

Heckl Consulting Hamburg

Werderstrasse 58
20149 Hamburg / Harvestehude
Telefon +49 40 4104643
Fax +49 40 448597
info@heckl-consulting.de
www.heckl-consulting.de