SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE
MANAGEMENT
DR. A. KITZMANN
INSTITUT

seit 1975

Vertrieb – Wie Sie Ihre Kunden jetzt richtig betreuen

Neue Ideen für Ihre Mitarbeiter-/innen

Management-Institut Dr. A. Kitzmann GmbH & Co. KG | Dorpatweg 10 | 48159 Münster | Germany
Tel: +49 251 20205-0 | Fax: +49 251 20205-99 | info@kitzmann.biz | www.kitzmann.biz

Münster | Hamburg | Berlin | Hannover | Kassel | Leipzig | Köln | Frankfurt/M. | Nürnberg | Stuttgart
München | Wien | Zürich | Amsterdam | Brüssel | Warschau

DEUTSCHLAND TEST
EINE MARKE VON FOCUS MONEY
TOP
INSTITUT FÜR BERUFLICHE BILDUNG
KUNDENZUFRIEDENHEIT
UMFRAGE (FOCUS-MONEY 05/21)
www.deutschlandtest.de

Vertrieb in herausfordernden Zeiten – Wie Sie Ihre Kunden jetzt richtig betreuen!

Wir erleben gerade hautnah mit, wie der Markt sich verändert und große Teile unseres Lebens von offline nach online verlegt werden. Wenn Sie es verstehen, mit der neuen Situation und den veränderten Gegebenheiten richtig umzugehen, hat Ihre Organisation gute Chancen, als Gewinner aus der aktuellen Lage hervorzugehen. Im Wesentlichen gilt es derzeit, zwei Dinge unter einen Hut zu bekommen: Dem Abschwung muss bestmöglich entgegengewirkt werden, während der Aufschwung bestmöglich vorbereitet werden sollte. Der Vertrieb ist die zentrale Schnittstelle zwischen Angebot und Nachfrage, weshalb ihm eine große Rolle zukommt. Stärken Sie Ihr Team, damit es auch virtuell reibungslos arbeiten kann. Dazu gehören neben der erforderlichen Technik auch spezielle Teambuilding Maßnahmen. Zwar arbeiten die Mitglieder jetzt vorwiegend aus der Distanz zusammen – Nähe und ein gutes Arbeitsklima sollten aber auch virtuell vorherrschen. Machen Sie Ihre Teams erfolgreich, indem Sie die einzelnen Mitarbeiter stärken. Investieren Sie in deren Aus- und Fortbildung und sichern Sie sich die besten Köpfe auch über die aktuelle Situation hinaus.

Als Unternehmen erhalten Sie aktuell die ideale Gelegenheit, Ihren Kunden gegenüber als verständnisvoller Partner aufzutreten, der nachvollziehen kann, wie es ihnen geht. Schaffen Sie es jetzt, das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen, so ist Ihnen später deren Loyalität sicher, was Ihrem Wachstum den Weg ebnen wird. Die Priorität liegt derzeit nicht auf der Steigerung der Verkaufszahlen, sondern darauf, wertstiftende Inhalte für Ihre Kunden auf Ihren digitalen Kanälen bereitzustellen und die Kundenzufriedenheit aufrecht zu halten. Setzen Sie den Fokus auf relevante Interaktionen mit Ihren Kunden. Idealerweise schaffen Sie es, über diese Inhalte Daten darüber zu erheben, wie Sie dem Bedarf Ihrer Kunden am besten begegnen können. Voraussetzung ist allerdings, dass Sie transparent in Ihrem Vorgehen bleiben. Überlassen Sie dem Kunden die Entscheidung darüber, wie er digital von Ihren Angeboten Gebrauch machen möchte.

Für die Zukunft gilt die Strategie: Ein guter Mix aus persönlicher und digitaler Interaktion wird der sichere Weg zum Erfolg sein. Derzeit liegt die digitale Begegnung mit dem Kunden stärker im Fokus, später wird der persönliche Kontakt wieder mehr Raum einnehmen – die Digitalisierung wird uns aber erhalten bleiben und die Kundenbeziehungen auch künftig beeinflussen. Optimieren Sie deshalb Ihre digitalen Interaktionsfähigkeiten und erweitern Sie sie gegebenenfalls. So treten Sie Ihrem Kunden gegenüber als sicherer Hafen in herausfordernden Zeiten auf.

Unser Angebot

Präsenz-trainings

Online-Seminare

Elearnings

1on1 Online Coachings

Teilnehmer-tandems für den Lern-transfer

Lern-App für den Lerntransfer

Beste Grüße!
Ihr Team vom Management-Institut Dr. A. Kitzmann

Dr. A. Kitzmann
Dr. Jana Völkel-Kitzmann
Dr. Gunnar Kitzmann

Verkaufstraining
Verkaufserfolge steigern

Seminarziele
Es werden die wichtigsten Verkaufstechniken dargestellt. Das Seminar ist rein praxisorientiert und vermittelt Strategien eines wirksamen, erfolgsorientierten Verkaufsverhaltens. Spitzenleistungen im Verkauf setzen voraus, dass jeder Verkäufer über sich und seine Wirkung auf Kunden gut informiert ist. Das Seminar bietet hierzu wichtige Anregungen.

Programminhalte

- Planung und Vorbereitung des Verkaufsgesprächs
- Phasen des Verkaufsgesprächs: Begrüßung, Kontakt, Information, Argumentation, Preisgespräch, Einwände, Abschluss
- Warum sind die Beachtung und die Wertschätzung des Kunden kaufentscheidend?
- Der Verkäufer als Gefühls- und Beziehungsmanager
- Wie vermittelt der Verkäufer dem Kunden ein gutes Gefühl?
- Die Steigerung der sozialen Kompetenz als Voraussetzung für erfolgreiches Verkaufen und Beraten
- Verkaufsrhetorik und Fragetechniken
- Einwand- und Argumentationstechniken
- Die Körpersprache im Verkaufsgespräch
- Das Preisgespräch und die Preiswiderstände
- Kundentypen und ihre Behandlung
- Abschlusstechniken: Wege zum erfolgreichen Abschluss
- NLP im Verkauf (Wie beraten Spitzenverkäufer?)
- Wie schafft man Sympathie und Vertrauen?
- Wie kann man sich selbst gut verkaufen?
- Wie entwickelt man zusammen mit dem Kunden kreative Lösungen?
- Menschenkenntnis: Der Schlüssel zum Verkaufserfolg

Methodik
Moderierte Übungssequenzen, Erfahrungsaustausch und Diskussion, videounterstützte Rollenspiele, Fremd- und Selbstanalyse, Gesprächssimulation

Zielgruppe
Das Seminar wendet sich an alle, die noch erfolgreicher verkaufen und beraten möchten.

Weiterführende Seminare
▸ 5 Preisargumentation und Abschlusstechnik

Bei diesem Seminar ist die Buchung einer Lerntransferapp für 200 EUR möglich.Bitte bei der Anmeldung angeben, wenn Sie das wünschen.

Seminarcode
VV5000

Ort & Termine

Münster
04.03.2021 – 05.03.2021
31.05.2021 – 01.06.2021
16.09.2021 – 17.09.2021
08.11.2021 – 09.11.2021

Hamburg
09.08.2021 – 10.08.2021

Berlin
29.04.2021 – 30.04.2021
02.12.2021 – 03.12.2021

Hannover
17.06.2021 – 18.06.2021
06.09.2021 – 07.09.2021

Leipzig
08.03.2021 – 09.03.2021
23.09.2021 – 24.09.2021

Köln
22.04.2021 – 23.04.2021
09.12.2021 – 10.12.2021

Frankfurt am Main
24.06.2021 – 25.06.2021
30.09.2021 – 01.10.2021

Nürnberg
06.12.2021 – 07.12.2021

Stuttgart
18.03.2021 – 19.03.2021
15.11.2021 – 16.11.2021

München
06.05.2021 – 07.05.2021
18.10.2021 – 19.10.2021

Wien
11.03.2021 – 12.03.2021
21.06.2021 – 22.06.2021
25.11.2021 – 26.11.2021

Zürich *
04.03.2021 – 05.03.2021
28.06.2021 – 29.06.2021
29.11.2021 – 30.11.2021

QR-Code scannen für weitere Informationen & Termine zum Seminar

Außendienst Schulung

Erfolg planbar machen

Seminarziele
Im Außendienst erfolgreich zu sein – das ist eine Kunst für sich. Doch der Erfolg Ihrer Tätigkeit ist planbar und lässt sich am besten voraussagen, wenn Sie ihn selber gestalten: Für einen Top-Außendienstler heißt dies: Der Erfolg stellt sich ein durch erfahrene Führung, ein hohes Maß an Motivation sowie eine gute Kommunikations- und Zeitplanung. Lernen Sie in diesem Seminar, Ihre Key Accounts noch besser zu pflegen, gute und stabile Kontakte aufzubauen, Techniken der Selbstmotivation, um den eigenen Erfolg noch zu verbessern und Ihre persönliche Erfolgsbasis zu erweitern. Als Repräsentanten Ihres Unternehmens werden Sie sich in diesem Seminar bewusster, welchen wichtigen Impact Sie auf die Geschäftsergebnisse als Verkäufer haben.

Programminhalte

- Die Rolle des Außendienstlers: Rolle im Unternehmen – Sicht auf den Markt – Fokus auf den Kunden
- Erfolg und Ergebnisverantwortung für das Unternehmen
- Interdependenzen mit dem Unternehmen: Welchen Einfluss hat die Organisation des Innendienstes
- Bestandskundenpflege
- Durchsetzen von Preiserhöhungen bei Bestandskunden
- Marktbeobachtung strukturiert angehen
- Kaltakquise
- Angebotsmanagement
- Nachverfolgung von Verkaufschancen
- Eigenmotivation und Selbstmanagement
- Optimierung des Kundengespräches:
  Vom telefonischen Erstkontakt zum Abschluss
  - Planung
  - Präsentation
  - Verhandlung
  - Abschluss
- Netzwerke und Social Media nutzen
- Kundenzentrierter Verkaufsprozess
- Nachbearbeitung und Aktivitätsplan entwickeln
- Gespräche trainieren

Zielgruppe
Unsere Seminare eigenen sich für Außendienstmitarbeiter und Vertriebsmitarbeiter/-innen, die Ihre Kompetenzen im Bereich Vertrieb im Außendienst verbessern möchten.

Weiterführende Seminare
▸ 5 Preisargumentation und Abschlusstechnik

Seminarcode
VV5006

Ort & Termine

Münster
27.05.2021 – 28.05.2021
02.12.2021 – 03.12.2021

Hamburg
16.09.2021 – 17.09.2021

Berlin
10.06.2021 – 11.06.2021
25.11.2021 – 26.11.2021

Hannover
22.04.2021 – 23.04.2021
04.11.2021 – 05.11.2021

Leipzig
04.10.2021 – 05.10.2021

Köln
18.03.2021 – 19.03.2021
26.08.2021 – 27.08.2021

Frankfurt am Main
26.04.2021 – 27.04.2021
11.11.2021 – 12.11.2021

Nürnberg
11.03.2021 – 12.03.2021
23.09.2021 – 24.09.2021

Stuttgart
21.06.2021 – 22.06.2021
06.12.2021 – 07.12.2021

München
21.10.2021 – 22.10.2021

Wien
29.04.2021 – 30.04.2021
30.09.2021 – 01.10.2021

Online-Veranstaltung
15.07.2021 – 16.07.2021
18.11.2021 – 19.11.2021

QR-Code scannen für weitere Informationen & Termine zum Seminar

Preisargumentation und Abschlusstechnik

So erreichen Sie das Optimale

Seminarziele
Die Preisargumentation und die Abschlusstechnik sind zentrale Punkte bei jeder Verkaufsverhandlung. Geschicktes Vorgehen kann hier das Ergebnis optimieren. Eine gute Vorbereitung steigert nachhaltig den Erfolg.

Programminhalte

- Vorbereitung des Preisgespräches
- Preisargumentation vor dem Hintergrund eines veränderten Marktes
- Preisanpassungen argumentativ gestalten
- Wichtige Argumente für den Zusatznutzen der Kunden
- Die Verstärkung der Kundenbindung
- Die Betonung der Serviceorientierung
- Die Kopplung der Preisargumentation an die Abnahme von Kontingenten
- Möglichkeiten der Kopplung der Preise an die Entwicklung auf dem Markt
- Methoden, um Gesprächspartner argumentativ zu überzeugen
- Die wichtigsten Einwände und die geschicktesten Reaktionen
- Persönliche Stärken und Schwächen im Gespräch erkennen
- Aktives Zuhören, richtiges Interpretieren, gezieltes Reagieren
- Die Bedeutung der Körpersprache bei der Preisverhandlung
- Die besten Argumente und die besten Reaktionen
- Optimierung der Kommunikation
- Zukünftige Kundenbedürfnisse erkennen
- Die besondere Situation im Gespräch mit Großkunden

Methodik
Praxisnahe Übungen, Hilfen zum Transfer in den Alltag, Übungen mit individuellem Feedback, Impulse durch den Trainer, Diskussionen anhand von Beispielen aus der Praxis

Zielgruppe
Das Seminar wendet sich an alle, die Preisverhandlungen zielorientiert führen wollen.

Seminarcode
VV5001

Teilnehmer
max. 9 Personen

Seminarzeiten
1. Tag: 10:00 – 17:00 Uhr
2. Tag: 09:00 – 16:00 Uhr

Ort & Termine

Münster
09.12.2021 – 10.12.2021

Hamburg
23.09.2021 – 24.09.2021

Frankfurt am Main
17.06.2021 – 18.06.2021

QR-Code scannen für weitere Informationen & Termine zum Seminar

Seminarcode
VV5002

Ort & Termine

Münster
29.04.2021 – 30.04.2021
23.09.2021 – 24.09.2021

Berlin
30.08.2021 – 31.08.2021

Frankfurt am Main
28.06.2021 – 29.06.2021
06.12.2021 – 07.12.2021

QR-Code scannen für weitere
Informationen & Termine zum Seminar

Kundenorientierung

Beziehungen zu Kunden erfolgreich gestalten

Seminarziele
Die Kundenorientierung wird zu einem Schlüsselfaktor für erfolgreiche Unternehmen. Die Teilnehmer werden mit den verschiedenen Aspekten der Kundenorientierung vertraut gemacht und erhalten wichtige Anregungen für die Praxis.

Programminhalte

- Was heißt Kundenorientierung?
- 5 wichtige Prinzipien zur Kundenorientierung
- Wie erreiche ich eine größere Kundenorientierung?
- Was versteht man unter Beziehungsmanagement?
- Wie lerne ich den Kunden besser kennen?
- Welche Motive haben meine Kunden?
- Was wünschen meine wichtigsten Kunden?
- Wie verwirkliche ich Win-Win-Strategien?
- Wann führt Kundenorientierung zu einem größeren Erfolg?
- Warum ist Kundenorientierung in allen Bereichen des Unternehmens wichtig?
- Was versteht man unter Kundenorientierung als Prozess?
- Warum erreiche ich einen Wettbewerbsvorsprung durch Kundenorientierung?
- Wie realisiere ich die Kundennähe?
- Was bedeutet intensive Serviceeinstellung?
- Lächeltraining und Freundlichkeit
- Wie gestalte ich die Zusammenarbeit mit Zulieferern und Kunden?
- Wie entwickelt man gemeinsam mit Kunden kreative Lösungen?
- Wie schafft man schnell Sympathie und Vertrauen?

Methodik
Aktive Übungssequenzen, Gesprächssimulation, Wahrnehmungsübungen, kurze Trainerinputs, Teilnehmer- und Trainerfeedback

Zielgruppe
Das Seminar wendet sich an Mitarbeiter/-innen mit intensivem Kundenkontakt (Außen-/Innendienst), die ihren Erfolg durch Kundenorientierung noch weiter steigern möchten.

Neuromarketing

Neue Wege in Beratung und Verkauf

Seminarziele
Mit Neuromarketing lassen sich Kaufentscheidungen der Kunden besser nachvollziehen. Mit modernsten Diagnosetechniken kommt man zu völlig neuen Ergebnissen und zu einem wesentlich besseren Verständnis der Kundenbedürfnisse. Dies erhöht den Verkaufserfolg und schafft ein neues Verständnis für Verkaufs- und Beratungssituationen.

Programminhalte

- Neuromarketing: Das Zusammenführen von Marketing und Wissenschaft und die Auswirkungen auf die Praxis
- Warum ist Neuromarketing ein völlig neuer Zugang zum Verständnis von Entscheidungsprozessen bei Kunden und Mitarbeiter/-innen?
- Warum kaufen wir, was wir kaufen?
- Modernste Diagnosetechniken im Überblick
- Werbungs-, Verkaufs- und Produktgestaltung
- Welche Informationen gelangen in unser Bewusstsein?
- Wie beeinflussen Branding- und Marketingbotschaften das menschliche Gehirn?
- Wie reagieren wir unbewusst auf Kommunikation und Werbung?
- Wie entsteht der Kaufentschluss?
- Welche Wirkungen haben Spiegelneuronen, wenn wir gezielte Bewegungen beobachten oder bestimmte Worte hören?
- Was versteht man unter unbewusster Nachahmung des Verhaltens anderer?
- Welche Wirkungen haben unterschwellige Bilder?
- Die Auswirkungen von Ritualen auf unser Verhalten
- Wie entstehen starke Marken?
- Welche Bedeutungen haben neben optischen Reizen akustische Reize und Gerüche?
- Warum ist das Berühren von Gegenständen, die wir kaufen wollen, so wichtig?

Methodik
Erfahrungsaustausch und Diskussion, Trainerinput, Einzel- und Gruppenübungen, Reflexion des eigenen Führungsstils, Supervision

Zielgruppe
Das Seminar wendet sich an Fach- und Führungskräfte aus Wirtschaftsunternehmen aller Größen und Branchen sowie aus öffentlichen Verwaltungen.

Seminarcode
VV5003

Ort & Termine

Münster
15.03.2021 – 16.03.2021
24.06.2021 – 25.06.2021
08.11.2021 – 09.11.2021

Online-Veranstaltung
31.05.2021 – 01.06.2021
06.09.2021 – 07.09.2021

QR-Code scannen für weitere
Informationen & Termine zum Seminar

Top-Seminare 2021

Mehr Infos?
Für mehr Informationen & weitere Termine zum Seminar QR-Code scannen und auf unserer Website

Vom Mitarbeiter zur Führungskraft
Code F2000

Termine
01.03.2021 – 02.03.2021
04.03.2021 – 05.03.2021
11.03.2021 – 12.03.2021
15.03.2021 – 16.03.2021

Rhetorik
Redegewandtheit und Überzeugungskraft
Code KOM1000

Termine
01.03.2021 – 02.03.2021
04.03.2021 – 05.03.2021
11.03.2021 – 12.03.2021
15.03.2021 – 16.03.2021

Zeitmanagement & Selbstmanagement
Code AO3000

Termine
01.03.2021 – 02.03.2021
08.03.2021 – 09.03.2021
11.03.2021 – 12.03.2021
15.03.2021 – 16.03.2021

Personalführung
Code F2001

Termine
04.03.2021 – 05.03.2021
08.03.2021 – 09.03.2021
11.03.2021 – 12.03.2021
15.03.2021 – 16.03.2021

Führen ohne Vorgesetztenfunktion
Code F2003

Termine
04.03.2021 – 05.03.2021
08.03.2021 – 09.03.2021
18.03.2021 – 19.03.2021
22.03.2021 – 23.03.2021

„Wie wirke ich auf Andere?"
Code PE4000

Termine
11.03.2021 – 12.03.2021
15.03.2021 – 16.03.2021
18.03.2021 – 19.03.2021
22.03.2021 – 23.03.2021

Konfliktmanagement & Kommunikationstraining
Code KOM1004

Termine
08.03.2021 – 09.03.2021
18.03.2021 – 19.03.2021
22.04.2021 – 23.04.2021
26.04.2021 – 27.04.2021

Selbstsicheres Auftreten und Persönlichkeits-management
Code PE4001

Termine
01.03.2021 – 02.03.2021
04.03.2021 – 05.03.2021
11.03.2021 – 12.03.2021
15.03.2021 – 16.03.2021

Projektmanagement in der Praxis
Code AO3001

Termine
11.03.2021 – 12.03.2021
18.03.2021 – 19.03.2021
08.04.2021 – 09.04.2021
22.04.2021 – 23.04.2021

Argumentationstraining & Überzeugungstechnik
Code KOM1001

Termine
01.03.2021 – 02.03.2021
04.03.2021 – 05.03.2021
15.03.2021 – 16.03.2021
18.03.2021 – 19.03.2021

Verkaufstraining
Verkaufserfolge steigern
Code VV5000

Termine
04.03.2021 – 05.03.2021
08.03.2021 – 09.03.2021
11.03.2021 – 12.03.2021
18.03.2021 – 19.03.2021

Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden
Code KOM1007

Termine
04.03.2021 – 05.03.2021
11.03.2021 – 12.03.2021
18.03.2021 – 19.03.2021
22.04.2021 – 23.04.2021

Management-Institut Dr. A. Kitzmann GmbH & Co. KG
Dorpatweg 10 | 48159 Münster | Germany
Telefon: +49 251 20205-0 | Telefax: +49 251 20205-99
E-Mail: info@kitzmann.biz | Internet: www.kitzmann.biz

Freecall: 0800 KITZMANN | 0800 54896266

Anmeldung
☎ +49 251 202050
✉ info@kitzmann.biz
www.kitzmann.biz

Weitere Termine und Standorte finden Sie auf der Website
www.kitzmann.biz

Seminarcode | Seminar finden!