



MANAGEMENT-INSTITUT
DR. A. KITZMANN

Seminare für Fach- und
Führungskräfte



VERKAUF.
Gemeinsam.
Vertriebserfolge
nachhaltig
steigern.

**GEMEINSAM.
WEITERBILDUNGEN
SEIT 1975.**

www.kitzmann.biz



Der
Mittelstand.
BVMW

Bundesverband mittelständische Wirtschaft
Unternehmensverband Deutschlands e.V.



GEMEINSAM. VERTRIEBSERFOLGE NACHHALTIG STEIGERN.

Werden Sie erfolgreich im Verkauf!

Um es sportlich auszudrücken: Der Vertriebsprozess ist kein Sprint, sondern gleicht eher einem Marathon. Schneller Erfolg ist selten, denn es ist die Ausdauer, die ins Ziel führt. Daran hat die Digitalisierung nichts geändert, obgleich sie vieles beschleunigt hat. Ähnlich wie in anderen Bereichen der Geschäftswelt hat der digitale Fortschritt auch im Vertrieb einen enormen Wandel in den letzten Jahren bewirkt: Neben der erhöhten Dynamik sind die Vertriebsprozesse weitaus komplexer geworden. Die Märkte sind zudem vielfach gesättigt, die Konsumierenden durch das Internet gut informiert, ihre Ansprüche gestiegen.



Präsenztrainings



Online-Seminare



E-Learnings



1:1-Onlinecoachings



Teilnehmertandems für den Lerntransfer



Lern-App für den Lerntransfer



Open Badges

Vor diesem Hintergrund rückt der Mensch verstärkt in den Mittelpunkt.

Auf der einen Seite ist es die Verkaufskraft. Denn für Unternehmen ist es von hoher Bedeutung, wer sie nach außen vertritt. Beim Erstkontakt ist die Vertriebskraft quasi die Visitenkarte eines jeden Betriebs. Ihr Auftritt, ihre Kompetenzen und ihre Kommunikation ist häufig entscheidend, ob die Neukundengewinnung erfolgreich abläuft. In einem Satz: Vertriebseffizienz ist vor allem durch das individuelle Verhalten der Mitarbeitenden bestimmt.

Auf der anderen Seite steht der/die Kund:in als Mensch im Mittelpunkt. Kundenzufriedenheit und -treue sind neben harten Faktoren wie dem Erreichen der Umsatzzahlen immer wichtigere Aspekte für nachhaltigen Vertriebs Erfolg. Die meisten Personen wünschen eine individuelle Beratung und Betreuung bei operativer Exzellenz. Die hohe Qualität der Produkte wird längst vorausgesetzt, eine Steigerung der Kundenzufriedenheit geschieht daher vorrangig über den „human factor“.

Für Verkaufskräfte gleicht die Erfüllung der hohen Ansprüche zuweilen einer Gratwanderung: Denn schon minimale Fehler können bewirken, dass die Kundschaft wieder abspringt. Die Ursachen sind zumeist vielgestaltig: Sie reichen von sprachlichem Ungeschick über nachlässigen Service bis hin zu unsystematischer Angebotsverfolgung. Nicht zuletzt: Jede Kundschaft hat Spaß am Wechsel. Es ist grundsätzlich schwieriger geworden, eine Stammklientel aufzubauen und zu halten.

Dem möglichen Verlust von Kundschaft lässt sich mit bewährten Methoden begegnen. Diese werden Ihnen in unserem Seminar „Kundenorientierung“ vermittelt: Sie erfahren, wie sich aus dem ersten Kontakt mit potenzieller Kundschaft eine nachhaltige Geschäftsverbindung entwickeln kann.

Ein zentraler Aspekt ist die tiefer gehende Analyse verschiedener Kundentypen. Sie wird es Ihnen erleichtern, Ihr Gegenüber und die individuellen Wünsche zu erkennen und auf diese einzugehen. Menschenkenntnis ist ein Schlüssel für den Verkaufserfolg, vor allem wenn die Bedeutung des Faktors Mensch zunimmt.

Mittels einer kundenorientierten Kommunikation, die bewährte Fragetechniken einsetzt, lernen Sie die Motive von Kund:innen auszuloten, sodass Sie Ihren Service bedarfsgerecht danach ausrichten können.

Der psychologische Nebeneffekt einer kundenorientierten Kommunikation: Mögliche Widerstände und die Preissensibilität Ihres Gegenübers werden sinken, sobald sich Ihr die Person wirklich verstanden fühlt. Wenn sich dann eine Basis des Vertrauens gebildet hat, wird die Person zögern, zur Konkurrenz zu wechseln.

Ein weiteres Seminar aus dem Bereich Vertrieb setzt speziell für Verkaufsprofis bei der Psychologie des Verkaufsgesprächs an: Im Kurs „Verkaufstraining“ werden die einzelnen Phasen der Konversation mit der Kundschaft aufgeschlüsselt: von der Begrüßung über das Preisgespräch bis hin zum (erfolgreichen) Abschluss. Schließlich trägt jede einzelne Phase zum Gelingen des gesamten Gesprächs bei. Der Aftersales-Service als Start für die weitere Zusammenarbeit ist ebenfalls Teil der Weiterbildung.

Kommunikation im Vertrieb erfährt durch die fortlaufende Digitalisierung eine immer stärkere Veränderung, da Interaktionen vermehrt online stattfinden. Die Nutzung digitaler Kanäle wie Social-Media-Plattformen, YouTube, Facebook-Werbeanzeigen oder Chatbots sind für die Mehrheit der Unternehmen inzwischen Normalität, um ihre Zielgruppe effektiv zu erreichen. Was heißt das aber für den einzelnen Vertriebsmitarbeitenden? Natürlich zählt die klassische Face-to-Face-Kommunikation nach wie vor und wird von einigen Endkunden mitunter auch bevorzugt. Dennoch gilt es für Vertriebskräfte, von Zeit zu Zeit die eigenen Kenntnisse bezüglich virtueller Aktivitäten zu überprüfen. Hierfür sind die Gründe unter anderem:

- Einkaufskräfte stellen neue Anforderungen an den digitalen Vertrieb
- Die Kundenwünsche werden sich immer schneller verändern
- Das Sammeln von Daten während der digitalen Vertriebsprozesse erleichtert es dem Vertrieb, mit interessierter Kundschaft in Kontakt zu treten und die Angebote auf die Kundenwünsche zuzuschneiden. Größere Datenmobilität erhöht dabei die Vertriebseffizienz.

Um das Thema Neukundengewinnung und Akquise im Allgemeinen zu forcieren, ist konkretes Know-how im Online-Marketing erforderlich.

Die Seminare „Online-Marketing“ und „Social-Media-Marketing“ geben Ihnen anhand von Zahlen und Prognosen einen Überblick über das Nutzerverhalten im Internet und über die aktuellen Top-Tools. Außerdem erfahren Sie, wie Sie Potenziale für Ihr Unternehmen im Internet erkennen und nutzen können. Das sind die Lerneffekte:

- Sie bekommen vermittelt, welche Tools speziell für Ihre Branche wichtig sind
- Kommunikationsmuster im Netz werden Ihnen nahegebracht, sodass Sie das eigene Kommunikationsverhalten danach ausrichten können
- Sie erfahren, wie sich andere Unternehmen im Netz behaupten
- Rechtliche Fragen werden erörtert, an denen Sie sich orientieren können

Nicht zu vergessen: Der Weg zu einer gelungenen Kommunikationsstrategie für den Vertrieb – also zu einem nach außen funktionierenden Dialog – sollte stets mit klaren Abläufen bei der firmeninternen Kommunikation verbunden sein. Innendienst und Außendienst arbeiten idealerweise bei Aufgabenfeldern wie Neukundengewinnung und Kundenservice Hand in Hand. So entfällt unnötige Doppelarbeit und der Kundschaft wird verdeutlicht, dass es klare Zuständigkeiten gibt.

In unserer Vertriebschulung „Tandem Innendienst & Außendienst“ vermitteln wir Ihnen wichtige Anhaltspunkte, wie die Zusammenarbeit zwischen den beiden Abteilungen erfolgreich gestaltet werden kann. Welcher Methoden, Regeln und Absprachen bedarf es, damit die Kooperation im Team erfolgreich verläuft. Schließlich erwartet die Kundschaft, dass die Vertriebsprozesse schnell und professionell abgewickelt werden. Das bedeutet: Das Backoffice muss perfekt funktionieren.

Zum Schluss sei noch einmal ein Vergleich aus dem Sport erlaubt: Der Besuch des Fitnessstudios macht mehr Spaß, wenn man mit Gleichgesinnten trainieren kann, als wenn man allein Gewichte stemmt. Im Vertrieb wird manches einfacher ablaufen, wenn man Aktivitäten als Teil einer Gruppe betreibt und gemeinsam Verbesserungsprozesse angeht. Es ist daher wichtig, dass die Mitarbeitenden verschiedener Bereiche in ständigem Austausch miteinander stehen.

Dr. Jana Völkel-Kitzmann

VERKAUFSTRAINING

Werden Sie erfolgreich im Verkauf!

Seminarziele

Im Verkauf tragen Sie im Wesentlichen zur Umsatzsteigerung und damit zum Erfolg Ihres Unternehmens bei. Sie nehmen in erster Linie die Kaufsignale und Fragen der Kundschaft wahr. In diesem Training lernen Sie, Verkaufsgespräche noch zielorientierter zu steuern. Nutzen Sie bewährte Fragetechniken, um die Motive Ihrer Kundschaft zu erkennen, und erhöhen Sie dadurch das Umsatzpotenzial. Es werden die wichtigsten Verkaufstechniken dargestellt. Das Seminar ist rein praxisorientiert und vermittelt Strategien eines wirksamen, erfolgsorientierten Verkaufsverhaltens. Um Spitzenleistungen im Verkauf zu erzielen, muss jede Verkaufskraft über sich und die eigene Wirkung auf die Kundschaft gut informiert sein. Das Seminar bietet hierzu wichtige Anregungen. Die Steigerung der sozialen Kompetenz steht dabei im Vordergrund.

Programminhalte

Grundlagen erfolgreichen Verkaufens:

- ✓ Empathiefähigkeit: Kennen Sie Ihre Kundschaft genau?
- ✓ Kundentypen erkennen und entsprechend kommunizieren
- ✓ Steuern Sie Ihre erfolgreiche persönliche Wirkung: Wie vermittelt die Verkaufskraft der Kundschaft ein gutes Gefühl?
- ✓ Warum sind die Beachtung und die Wertschätzung der Kundschaft kaufentscheidend?

Kundenkontakt erfolgreich gestalten:

- ✓ Planung und Vorbereitung des Verkaufsgesprächs: der/die Verkäufer:in als Gefühls- und Beziehungsmanager:in
- ✓ Phasen des Verkaufsgesprächs: Begrüßung, Kontakt, Information, Argumentation, Preisgespräch, Einwände, Abschluss
- ✓ Weiteres Potenzial erkennen: Upselling, Cross-Selling, Aftersales-Service als Start für die weitere Zusammenarbeit
- ✓ Umgang mit Widerständen und Einwänden bei Preisgesprächen
- ✓ Abschlusstechniken: Wege zum erfolgreichen Abschluss

Methodik

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

Zielgruppe

Das Seminar „Verkaufstraining“ wendet sich an alle, die noch erfolgreicher verkaufen und beraten möchten.

Den Käufer:innen verstehen: überzeugend argumentieren und erfolgreich verhandeln:

- ✓ Empathie ist entscheidend beim Verkaufen
- ✓ Steigerung der sozialen Kompetenz als Voraussetzung für erfolgreiches Verkaufen und Beraten
- ✓ Wie schaffen Sie eine positive Beziehung zur Kundschaft?: Kaufsignale erkennen und Kaufentscheidungen herbeiführen
- ✓ Menschenkenntnis: der Schlüssel zum Verkaufserfolg
- ✓ Die Körpersprache im Verkaufsgespräch:
- ✓ Verkaufsrhetorik und Fragetechniken: Einwand- und Argumentationstechniken

Gut verkaufen und weiteres Potenzial erkennen:

- ✓ NLP im Verkauf: Wie beraten Spitzenverkauferkräfte?
- ✓ Wie schafft man Sympathie und Vertrauen?
- ✓ Wie kann man sich selbst gut verkaufen?
- ✓ Wie entwickelt man zusammen mit der Kundschaft kreative Lösungen?

Weiterführende Seminare

- 20 Argumentationstraining und Überzeugungstechnik
- 74 Preisargumentation und Abschlusstechnik

Teilnehmer:
max. 9 Personen

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

Anmeldung
☎ +49 251 20205-0
✉ info@kitzmann.biz
🌐 www.kitzmann.biz



Seminarcode: VV5000

Ort & Termine:

Münster
06.03.2023 – 07.03.2023
01.06.2023 – 02.06.2023
18.09.2023 – 19.09.2023
09.11.2023 – 10.11.2023

Hamburg
21.08.2023 – 22.08.2023

Berlin
24.04.2023 – 25.04.2023
04.12.2023 – 05.12.2023

Hannover
07.09.2023 – 08.09.2023

Leipzig
09.03.2023 – 10.03.2023
25.09.2023 – 26.09.2023

Köln
08.05.2023 – 09.05.2023
11.12.2023 – 12.12.2023

Frankfurt am Main
22.06.2023 – 23.06.2023
05.10.2023 – 06.10.2023

Nürnberg
07.12.2023 – 08.12.2023

Stuttgart
16.03.2023 – 17.03.2023
16.11.2023 – 17.11.2023

München
08.05.2023 – 09.05.2023
19.10.2023 – 20.10.2023

Wien
22.06.2023 – 23.06.2023
27.11.2023 – 28.11.2023

Zürich
29.06.2023 – 30.06.2023

Online-Seminar
07.09.2023 – 08.09.2023
27.11.2023 – 28.11.2023

AUSSENDIENST

Machen Sie Ihren Erfolg im Vertrieb planbar!

Seminarziele

In diesem Seminar werden Sie mit Ihrem persönlichen und individuellen Verkaufstalent erfolgreich! Erkennen Sie die Herausforderungen und Optimierungspotenziale Ihres Außendienstes und lassen Sie sich Methoden und Techniken von uns an die Hand geben, die Sie für noch mehr Effizienz in der Praxis umsetzen können. Der Außendienst hat durch seine Tätigkeiten einen wesentlichen Einfluss auf eine erfolgreiche Umsetzung der Unternehmensstrategie. Er vertritt gleichzeitig die Interessen der Kundschaft gegenüber dem Unternehmen. Auf Basis einer gezielten Bedarfsermittlung bietet der Außendienst die passenden Produkte an. Er stellt hierbei die speziellen Produktbestandteile und die daraus resultierenden Kundenvorteile in den Vordergrund. Hierdurch erreicht der Außendienst die gesteckten Umsatzziele sicher und schafft nachhaltige Kundenbeziehungen. Damit Sie Spitzenleistungen im Außendienst erbringen können, ist eine erfahrene Führung, ein hohes Maß an Motivation sowie eine gute Kommunikations- und Zeitplanung sehr essenziell. Wir möchten Sie dabei unterstützen, Ihre Key-Accounts noch besser zu pflegen, gute und stabile Kontakte aufzubauen sowie Techniken der Selbstmotivation zu erlernen, um den eigenen Erfolg zu verbessern und die persönliche Erfolgswelt zu erweitern.

Programminhalte

Die Rolle im Außendienst:

- ✓ Rolle im Unternehmen, Sicht auf den Markt, Fokus auf die Kundschaft: Verkaufsgespräche führen und Vertriebsziele erreichen
- ✓ Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance: Kundengewinnung
- ✓ Ergebnisverantwortung und Erfolg für das Unternehmen: Verhandlungstraining
- ✓ Interdependenzen mit dem Unternehmen: Welchen Einfluss hat die Organisation des Innendienstes?

Moderner Auftritt und souveränes Selbstbewusstsein:

- ✓ Körpersprache und Selbstsicherheit
- ✓ Wie löse ich beim Gegenüber während eines Gesprächs positive Gefühle aus?
- ✓ Durchsetzen von Preiserhöhungen bei der Bestandskundschaft

Nachhaltige Motivation:

- ✓ Vor- und Nachteile variabler Vergütung

Methodik

Übungssequenzen, videounterstützte Rollenspiele, moderierte Diskussion, Erfahrungsaustausch, Fremd- und Selbstanalyse, Gesprächssimulation

Zielgruppe

Das Seminar eignet sich für Mitarbeitende des Außendienstes und des Vertriebs, die ihre Kompetenzen im Bereich Vertrieb im Außendienst verbessern möchten.

Seminargebühr
1.150,00 € (zzgl. MwSt.)
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnehmerzertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.

- ✓ Eigenmotivation und Selbstmanagement im Vertrieb
- ✓ Klassische Anreizformen: Erwartung, Instrumentalität und Valenz

Bestandskundenpflege:

- ✓ Kundenbindung mithilfe von Werbemaßnahmen und Rabattaktionen
- ✓ Aufbau einer Stammkundschaft
- ✓ Bestandskundenpflege mit Kundenzeitschriften, Newslettern, Umfragen oder Gewinnspielen
- ✓ Boni und Präsente

Konsequenter Vertrieb zur Zielerreichung:

- ✓ Marktbeobachtung strukturiert angehen
- ✓ Kaltakquise
- ✓ Angebotsmanagement
- ✓ Nachverfolgung von Verkaufschancen
- ✓ Optimierung des Kundengesprächs: vom telefonischen Erstkontakt bis zum Abschluss

Weiterführende Seminare

- 44 Führung auf Distanz
- 74 Preisargumentation und Abschlusstechnik

Teilnehmer:
max. 9 Personen

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

Anmeldung
☎ +49 251 20205-0
✉ info@kitzmann.biz
🌐 www.kitzmann.biz



Seminarcode: VV5006

Ort & Termine:

Münster
15.05.2023 – 16.05.2023
19.10.2023 – 20.10.2023
30.11.2023 – 01.12.2023

Hamburg
20.02.2023 – 21.02.2023
18.09.2023 – 19.09.2023

Berlin
12.06.2023 – 13.06.2023
27.11.2023 – 28.11.2023

Hannover
24.04.2023 – 25.04.2023
06.11.2023 – 07.11.2023

Leipzig
23.10.2023 – 24.10.2023

Köln
20.03.2023 – 21.03.2023
28.08.2023 – 29.08.2023

Frankfurt am Main
27.04.2023 – 28.04.2023
16.11.2023 – 17.11.2023

Nürnberg
13.03.2023 – 14.03.2023
25.09.2023 – 26.09.2023

Stuttgart
22.06.2023 – 23.06.2023

München
23.10.2023 – 24.10.2023

Wien
24.04.2023 – 25.04.2023

PREISARGUMENTATION UND ABSCHLUSSTECHNIK

Optimale Vorbereitung auf eine erfolgreiche Verkaufsverhandlung.

Seminarziele

Eine angemessene Vorbereitung auf die Preisargumentation und Abschlusstechnik ist essenziell für die Erfolgsaussichten einer Verkaufsverhandlung. Ein geschicktes Vorgehen ist notwendig, um das erwartete Ergebnis möglichst zu optimieren. Preisverhandlungs- und Abschlusstechniken können über erfolgreiche Verkaufsverhandlungen entscheiden. Unsere Seminare zu diesem Thema vermitteln Ihnen praxisnahes Wissen, mit dem Sie Ihre Kundschaft und Ihre Geschäftspartner:innen in zukünftigen Verhandlungen überzeugen können.

Programminhalte

Vorbereitung des Preisgesprächs:

- ✓ Argumentative Gestaltung von Preis- anpassungen
- ✓ Preisargumentation vor dem Hintergrund sich wandelnder Märkte
- ✓ Analyse des Mehrwerts für den Adressaten

Überzeugungstechnik im Verkaufsgespräch:

- ✓ Wie kann ich die Herausforderungen meiner Zielperson am besten verstehen?
- ✓ Welche Möglichkeiten gibt es, verbale und nonverbale Signale zu deuten?
- ✓ Wie reagieren Sie in verschiedenen Situationen?
- ✓ Kann die Körpersprache verbale Verhandlungstechniken komplementieren?

Methodik

Interaktiver und erfahrungsorientierter Austausch, Fallbeispiele aus der Praxis, kurze Trainerinputs, Übungen mit individuellem Feedback, Erarbeitung von Lösungen aus Alltagsszenarien

Zielgruppe

Das Seminar „Preisargumentation und Abschlusstechnik“ wendet sich an alle Fach- und Führungskräfte aller Branchen und Unternehmen jeglicher Größe, welche ihre bestehenden Strategien zu Verkaufsverhandlungen optimieren und neue Methoden und Verfahrensweisen erfolgreich erlernen möchten.

Seminarcode: VV5001

Ort & Termine:

Münster
11.12.2023 – 12.12.2023

Hamburg

25.09.2023 – 26.09.2023

Frankfurt am Main

26.06.2023 – 27.06.2023

TANDEM INNENDIENST & AUSSENDIENST

Bestimmen Sie Ihre beruflichen und privaten Erfolge!

Seminarziele

Verkaufen Sie nicht über den Preis, sondern über den Kundennutzen. In der heutigen Zeit benötigen Mitarbeitende nicht nur das entsprechende Fachwissen, sondern auch Soft Skills wie Kommunikationskompetenz, rhetorische Fähigkeiten, Kooperationstechniken und ein smartes Gedächtnis. Lernen Sie, wie Innendienst und Außendienst als eingespieltes Team erfolgreich kooperieren können! Das Seminar beinhaltet die gemeinsame Bestandskundenpflege, Direkt- und Telefonmarketingaktionen und die Analyse bezüglich des Ausschöpfungsgrads eines Gebiets. Insbesondere steht die Entwicklung von Strategien und Prozessen für eine nachhaltige Vertriebssteuerung im Fokus.

Programminhalte

Gemeinsam durch den Vertrieb in agilen Teams:

- ✓ Kooperation im Team
- ✓ Gestaltung der Zusammenarbeit: Methoden, Regeln und Rituale
- ✓ Modelle der Kundenentwicklung im Verkauf
- ✓ Neukundengewinnung: Motivation und Fremdarkquise
- ✓ Kundenberatung und Sales-Beratung

Preisdarstellung und -durchsetzung:

- ✓ Notwendige Tools: CRM- und SAP-Systeme, Excel- und Checklisten
- ✓ Mehr Sichtbarkeit, mehr Umsatz
- ✓ Preiserhöhungen mit positiven Botschaften verbinden
- ✓ Frühzeitige Ankündigungen: die erfolgreiche Durch- und Umsetzung von Preissteigerungen

Methodik

Übungssequenzen, videounterstützte Rollenspiele, moderierte Diskussion, Erfahrungsaustausch, Fremd- und Selbstanalyse, Gesprächssimulation

Zielgruppe

Für alle Fach- und Führungskräfte bietet der Kurs „Tandem Innendienst und Außendienst“ die perfekten Grundlagen für eine runderfolgreiche Vertriebs- und Verkaufsleitung.

Seminarcode: VV5007

Ort & Termine:

Münster
20.04.2023 – 21.04.2023
21.08.2023 – 22.08.2023

Begründung der Preisanpassung:

- ✓ Serviceorientierung
- ✓ Zusatznutzen für die Kundschaft
- ✓ Stärkung der Kundenbindung

Best-Practice-Beispiele:

- ✓ Optimale Argumente und geschickte Reaktionen
- ✓ Verbesserung der Kommunikation
- ✓ Deutung der Kundenbedürfnisse
- ✓ Verhaltensweisen bei Großkundschaft

Weiterführende Seminare

- 20 Argumentationstraining und Überzeugungstechnik
- 29 NLP



Selbstmanagement im Innen- und Außendienst:

- ✓ Eingehende Analyse des Verkaufsgebiets
- ✓ Kundenpotenziale erfassen
- ✓ Bestandskundschaft pflegen
- ✓ Erfolgreiche Terminvereinbarung

Marketingmaßnahmen erfassen und steuern:

- ✓ Behandlung der aktuellen Marktsituation
- ✓ Analyse der Marketingaktionen
- ✓ Definitionen von Zielsetzungen im Team
- ✓ Konkrete Definitionen für Maßnahmen und Digitalisierung

Weiterführende Seminare

- 73 Außendienst
- 74 Preisargumentation und Abschlusstechnik



Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnehmerzertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.

Teilnehmer:

max. 9 Personen

Seminarzeiten:

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

Anmeldung

+49 251 20205-0
info@kitzmann.biz
www.kitzmann.biz



Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnehmerzertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.

Teilnehmer:

max. 9 Personen

Seminarzeiten:

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

Anmeldung

+49 251 20205-0
info@kitzmann.biz
www.kitzmann.biz



MESSETRAINING

Erfolgreich auf Messen auftreten.

Seminarziele

Wie erzielen Sie auf einer Messe den maximalen Vertriebs Erfolg? Dieser Kurs bereitet Sie auf Ihre nächste Messe und natürlich auch auf alle zukünftigen vor. Sie werden mit den persönlichen und organisatorischen Anforderungen vertraut gemacht, um Ihren Messeerfolg zu steigern. Für einen längerfristigen Lernerfolg werden Sie das Gelernte direkt in praktischen Übungen einsetzen. Das Ziel ist es, Kundenbeziehungen auf Messen erfolgreich auszubauen, interessante von weniger interessanten Kontakten zu unterscheiden und Ihre Zeit vor Ort optimal einzusetzen. Hier liegt der Fokus auf Gesprächsführung, Fragetechniken und Kundenbetreuung.

Programminhalte

Messevorbereitung:

- ✓ Wie nutze ich die vorhandene Zeit optimal?
- ✓ Sich richtig auf die Messearbeit einstellen
- ✓ Messestand und Standpersonal
- ✓ Die psychologischen Grundlagen eines Messegesprächs

Das Messegespräch:

- ✓ Ansprache der Messebesucher:innen
- ✓ Wirksame Gesprächseröffnungen
- ✓ Die wichtigsten Gesprächstechniken während des Messegesprächs
- ✓ Zielgerichtete Gesprächsführung: erfolgreich verkaufen
- ✓ In welchem Verhältnis sollten Fragen, Zuhören und eigenes Argumentieren stehen?
- ✓ Verhaltenstraining für das Messegespräch (Auftreten, Körpersprache, Erscheinungsbild)

Methodik

Interaktiver und erfahrungsorientierter Austausch, praxisnahe Übungen, Trainerinput, Hilfen zum Transfer in den Alltag, kollegiale Beratung

Zielgruppe

Das Seminar „Messe Training“ richtet sich an für die Messe verantwortliche Führungskräfte und Mitarbeitende aller Branchen, die den Messeauftritt ihres Unternehmens erfolgreich nutzen möchten.

Seminarcode: VV5004

Ort & Termine:

Münster

10.08.2023 – 11.08.2023

14.12.2023 – 15.12.2023

SOCIAL-MEDIA-MARKETING

Digitale Vermarktung über soziale Medien.

Seminarziele

Social-Media-Marketing ist zwar komplex, gehört aber inzwischen zum Marketingmix vieler Unternehmen. Die Implementierung von Social Media in die Unternehmensstrategie ist daher eines der Hauptziele dieses Seminars. Sie werden lernen, wie man innovative Kampagnen speziell für soziale Netzwerke wie Instagram, Facebook und auch für Videoportale wie TikTok entwickelt und diese Aktivitäten steuert und misst. Die Mitarbeitergewinnung über Plattformen wie LinkedIn und XING ist ebenfalls ein großer Bestandteil des Seminars. Sie erfahren ferner, welche sozialen Plattformen und Communitys für Ihr Unternehmen oder Ihre Dienstleistung relevant sind, um sie erfolgreich für Werbung, Vertrieb und PR einzusetzen. Für ein effektives und langfristig angelegtes Social-Media-Marketing (SMM) gilt es auch, die Spielregeln zu beachten – dazu gehören die rechtlichen Bedingungen: Urheberrecht, Domainrecht und Beachtung der Privatsphäre entsprechend der DSGVO. Hierzu erhalten Sie wertvolle Hinweise und Tipps. Abgerundet wird das Seminar durch Praxisbeispiele aus B2C und B2B.

Programminhalte

Social-Media-Marketing:

- ✓ Übersicht über die Kanäle
- ✓ Zielgruppen- und Konkurrenzanalyse
- ✓ Social-Media-Advertising
- ✓ Planung und Überprüfung von Kampagnen
- ✓ Community-Management

Suchmaschinenoptimierung:

- ✓ Suchmaschinenmarketing, was ist das?
- ✓ SEO vs. SEA – Gemeinsamkeiten und Unterschiede
- ✓ Wie bekomme ich mehr Reichweite über Google?
- ✓ Ab wann lohnt es sich, Werbung über Google zu schalten?

Methodik

Interaktiver und erfahrungsorientierter Austausch, Fallbeispiele aus der Praxis, kurze Trainerinputs, Analyse von Beispielkampagnen, Erarbeitung von Lösungen aus Alltagsszenarien

Zielgruppe

Das Seminar „Social-Media-Marketing“ wendet sich an Fach- und Führungskräfte aus Marketing, Kommunikation, Onlinemarketing, Werbung, PR, Customer Service, E-Commerce, Produktmanagement und Vertrieb. Außerdem richtet es sich an Personen, die konzeptionell, kreativ, strategisch und kundenorientiert ausgerichtet sind und sich in Richtung Social Media weiterentwickeln möchten.

Seminarcode: VV5008

Ort & Termine:

Münster

02.03.2023 – 03.03.2023

25.05.2023 – 26.05.2023

14.09.2023 – 15.09.2023

- ✓ Gekonnte Abschlusstechniken

- ✓ Wie komme ich zu einem höflichen Gesprächsabschluss?

Messebesucher:innen erfolgreich einschätzen:

- ✓ Die richtige Einschätzung potenzieller Kundschaft

- ✓ Wie erkenne ich wichtige Kundschaft?

- ✓ Die Bedeutung der Körpersprache zur Einschätzung von Messegästen

Nach der Messe:

- ✓ Die Nachbereitung eines Messegesprächs

- ✓ Feedback zum Messeauftritt

- ✓ Optimierungspotenzial erkennen

Weiterführende Seminare

→ 23 Körpersprache

→ 26 Verhandlungstraining

”

Bemerkenswert fand ich die Anzahl an wirklich nutzbaren Tools, die man aus meiner Sicht in der Realität umsetzen kann.

J. Häntzschel,
Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H.

“

Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)

1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnehmerzertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.

Teilnehmer:

max. 9 Personen

Seminarzeiten:

1. Tag: 10:00–17:00 Uhr

2. Tag: 09:00–16:00 Uhr

Anmeldung

+49 251 20205-0

info@kitzmann.biz

www.kitzmann.biz



Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)

1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnehmerzertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.

Teilnehmer:

max. 9 Personen

Seminarzeiten:

1. Tag: 10:00–17:00 Uhr

2. Tag: 09:00–16:00 Uhr

Anmeldung

+49 251 20205-0

info@kitzmann.biz

www.kitzmann.biz



KUNDENORIENTIERUNG

Kundenbindung durch erfolgreiche Kommunikation.

Seminarziele

Erfolgreiche Unternehmen handeln sehr kundenorientiert! In diesem Training zeigen wir Ihnen, wie Sie zu einem Kundenprofi werden und Ihren Kundenkontakt erfolgreich gestalten. Kundenorientierung ist eine innere Haltung, mit der Sie den Wettbewerbsvorteil für Ihr Unternehmen sichern. Lernen Sie, Ihre Kundschaft besser zu verstehen und eine nachhaltige Kundenbeziehung aufzubauen. Sie werden mit den verschiedenen Aspekten der Kundenorientierung vertraut gemacht und erhalten wichtige Anregungen für die Praxis.

Programminhalte

Im Sinne der Kundschaft handeln:

Grundlagen der Kundenorientierung

- ✓ Die innere Einstellung: Kundenorientierung leben und Kundennutzen in den Mittelpunkt stellen
- ✓ Die eigene Persönlichkeit kennenlernen und für ein kundenzentriertes Verhalten einsetzen
- ✓ Aktuelle Standards in kundenorientierten Unternehmen: Beantwortung von Anfragen, Kommunikationsstil, Reaktionszeiten, Servicezeiten und Erreichbarkeit über digitale Medien
- ✓ Was bedeutet intensive Serviceeinstellung?

Kundenorientierte Kommunikation – Techniken und Tricks:

- ✓ Auf unterschiedliche Kundentypen eingehen: Persönlichkeitsprofile
- ✓ Souveränität: Tipps zum Umgang mit Nervosität und Unsicherheit
- ✓ Nachhaltige Kundenbeziehungen aufbauen – wie realisiere ich die Kundennähe?
- ✓ Jede Beschwerde ist eine Chance: das richtige Beschwerdemanagement
- ✓ Wie pflege ich Kundenbeziehungen? Digitale Medien-Tools – Zoom, Teams, Telefon und Chats

Methodik

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

Zielgruppe

Das Seminar „Kundenorientierung“ wendet sich an Mitarbeitende mit intensivem Kundenkontakt (Außendienst, Innendienst), die ihren Erfolg durch Kundenorientierung noch weiter steigern wollen.

- ✓ Zielgruppenmanagement statt Produktgruppenmanagement
- ✓ Lächeltraining und Freundlichkeit
- ✓ Techniken, um den Kundennutzen in den Mittelpunkt zu rücken und die Kundenbeziehungen zu stärken

Kundenpflege und -betreuung in der Unternehmenspraxis: ein Wettbewerbsvorsprung

- ✓ Warum ist Kundenorientierung in allen Bereichen des Unternehmens wichtig?
- ✓ Was versteht man unter Kundenorientierung als Prozess?
- ✓ Wann führt Kundenorientierung zu einem größeren Erfolg?
- ✓ Wie schafft man schnell Sympathie und Vertrauen?
- ✓ Wie entwickelt man gemeinsam mit der Kundschaft kreative Lösungen?
- ✓ Aus Feedback lernen – wie verwirklichen Sie Win-win-Strategien?

Weiterführende Seminare

- 63 Motivationsseminar
- 20 Argumentationstraining und Überzeugungstechnik

Seminarcode: VV5002

Ort & Termine:

Münster

25.09.2023 – 26.09.2023

Berlin

20.02.2023 – 21.02.2023

31.08.2023 – 01.09.2023

Frankfurt am Main

29.06.2023 – 30.06.2023

NEUROMARKETING

Neue Wege in Beratung und Verkauf – erreichen Sie die richtige Zielgruppe

Seminarziele

Nutzen Sie Erkenntnisse aus den Neurowissenschaften, insbesondere aus der Neuropsychologie, gewinnbringend in Ihrer Markenkommunikation und erhöhen Sie so den Unternehmenserfolg. Mit Neuromarketing lassen sich Kaufentscheidungen der Kundschaft besser nachvollziehen. Mit modernsten Diagnosetechniken kommt man zu völlig neuen Ergebnissen und zu einem wesentlich besseren Verständnis der Kundenbedürfnisse. Zielgerichtet bringen Sie Erkenntnisse aus der Marktforschung in die emotionale Ansprache Ihrer Zielgruppe mit ein. Dies erhöht den Verkaufserfolg und schafft ein neues Verständnis für Verkaufs- und Beratungssituationen.

Münster

16.03.2023 – 17.03.2023

07.08.2023 – 08.08.2023

09.11.2023 – 10.11.2023

Seminarcode: VV5003



QR-Code scannen für weitere Informationen zum Seminar

ONLINE-MARKETING

Ihr Vertrieb im Internet – SEO, SEA und Social Media

Seminarziele

Die Welt des Onlinemarketings und der Social-Media-Netzwerke ist für jedes Unternehmen ein zentraler Bereich der Marketingkommunikation, der sich rasant entwickelt und auch zum unverzichtbaren Element erfolgreicher Unternehmenspolitik geworden ist. Die Entwicklung ist dynamisch. Ständig gibt es neue Plattformen, Tools und Analysemöglichkeiten des Kundenverhaltens. Die Zahl der Menschen, die über Onlinemarketingkanäle auf Sie aufmerksam werden und soziale Netzwerke zur Information nutzen, steigt und damit auch die Anzahl von Informationen im Netz, die für jedes Unternehmen wertvolles Kapital darstellen. Wo befinden sich ungenutzte Kundenpotenziale, wie kann man die eigene Zielgruppe möglichst kostenschonend erreichen und welche Kommunikationsstrategien verfolgt die Konkurrenz. In diesem Seminar lernen Sie die wichtigsten Instrumente des Onlinemarketings kennen und erarbeiten anhand konkreter Fallbeispiele Strategien, wie Sie LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram, Blogs, Portale und Co. für Ihr Unternehmen nutzen können.

Termine

Nach Absprache

Seminarcode: VV5005



QR-Code scannen für weitere Informationen zum Seminar

EINKAUFSTRAINING

Potenziale erkennen und ausschöpfen – mit Schulung für Einkaufskräfte

Seminarziele

In diesem Seminar trainieren Sie, wie Sie Einkaufspotenziale gezielt erkennen und ausschöpfen. Sie erhalten wichtige Tools, um Ihre Tätigkeit im Einkauf erfolgreicher zu gestalten, Verhandlungen konsequent durchzuführen und Ihren eigenen Stil zu finden. Durch Outsourcing, Preisdruck und die Verlagerung der Wertschöpfungsketten benötigen Sie strategische Methoden, um für Ihr Unternehmen im Hinblick auf ein sich wechselndes Marktumfeld das Beste herauszuholen. Es werden die wichtigsten Einkaufstechniken dargestellt. Das Seminar ist rein praxisorientiert und vermittelt Strategien eines wirksamen, erfolgsorientierten Einkaufsverhaltens. Spitzenleistungen im Einkauf setzen voraus, dass sich jede Einkaufskraft der eigenen Persönlichkeit und der individuellen Wirkung auf die Mitarbeitenden von Lieferfirmen bewusst ist. Das Seminar bietet hierzu Anregungen.

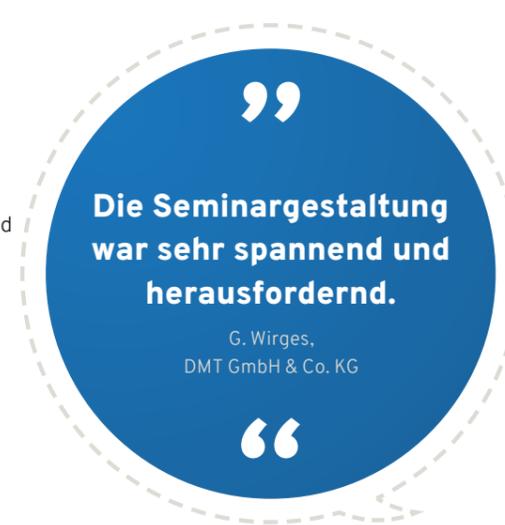
Termine

Nach Absprache

Seminarcode: VV5009



QR-Code scannen für weitere Informationen zum Seminar



Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)

1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnehmerzertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.

Teilnehmer:

max. 9 Personen

Seminarzeiten:

1. Tag: 10:00–17:00 Uhr

2. Tag: 09:00–16:00 Uhr

Anmeldung

+49 251 20205-0

info@kitzmann.biz

www.kitzmann.biz



Neu!



TOP-SEMINARE 2023

Mehr Infos?

Für mehr Informationen und weitere Termine zum Seminar QR-Code scannen und auf unserer Website nachlesen.

RHETORIK SEMINAR KOM1000

Termine

02.03.2023 – 03.03.2023
11.05.2023 – 12.05.2023
15.06.2023 – 16.06.2023
19.10.2023 – 20.10.2023



MITARBEITER- GESPRÄCHE F2002

Termine

09.03.2023 – 10.03.2023
13.04.2023 – 14.04.2023
15.06.2023 – 16.06.2023
04.12.2023 – 05.12.2023



VOM MITARBEITENDEN ZUR FÜHRUNGSKRAFT F2000

Termine

13.03.2023 – 14.03.2023
24.04.2023 – 25.04.2023
14.08.2023 – 15.08.2023
30.10.2023 – 31.10.2023



KONFLIKTMANAGEMENT KOM1004

Termine

20.03.2023 – 21.03.2023
27.04.2023 – 28.04.2023
22.06.2023 – 23.06.2023
21.09.2023 – 22.09.2023



PERSONALFÜHRUNG F2001

Termine

20.03.2023 – 21.03.2023
17.04.2023 – 18.04.2023
15.06.2023 – 16.06.2023
04.09.2023 – 05.09.2023



ZEITMANAGEMENT AO3000

Termine

09.03.2023 – 10.03.2023
24.04.2023 – 25.04.2023
22.06.2023 – 23.06.2023
28.09.2023 – 29.09.2023



Weitere Informationen zu den Seminaren und Standorten finden Sie unter www.kitzmann.biz
Anfragen/Infos per Tel.: +49 (0)251 20205-0
Anfragen/Infos per E-Mail: info@kitzmann.biz

Management-Institut Dr. A. Kitzmann GmbH & Co. KG
Am Germania Campus · Dorpatweg 10 · 48159 Münster · Germany

Anmeldung

+49 (0)251 20205-0
info@kitzmann.biz
www.kitzmann.biz

Folgen Sie uns auf:

