

Schlüsselkundengewinnung

Zielgruppe:

Kaufmännische und technische Mitarbeiter sowie Führungskräfte mit Kundenkontakt

Seminarziele und Inhalte:

Die TeilnehmerInnen verdeutlichen sich im Seminar das „Pareto Prinzip“ der Schlüsselkunden für das eigene Unternehmen.

Die Optimierung eines Key-Account-Managements ist die beste Antwort auf diese Entwicklung der Kundenbeziehung.

Das Seminar wird zur Umsetzung einer sicheren Kundenbetreuung durch die Seminarbesucher führen. Dieses Intensiv-Seminar befähigt die Teilnehmer, Key-Accounts systematisch zu managen und zu diesen eine für beide Seiten (win-win) profitable Beziehung aufzubauen.

Im Seminar entwickeln und verfeinern die TeilnehmerInnen ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird, mit strategischem Key-Account-Management ihre Markt- und Wettbewerbsposition nachhaltig und langfristig zu stärken.

Im Anschluss an den seminaristischen Teil kann ein individuelles bzw. Gruppencoaching integriert werden. Konkrete Beispiele der TeilnehmerInnen werden mit Methoden des Coaching beleuchtet und Verhaltensmöglichkeiten inszeniert.

Weitergehend besteht auch die Möglichkeit der direkten Begleitung bei Kundenkontakten (Business Coaching).

Inhalte im Einzelnen:

- Selbstverständnis und Eigenmotivation für das Thema „Schlüsselkundengewinnung“.
- Welche Techniken zur Kundenanalyse kann ich nutzen?
- Wie baue ich eine gute vertrauensvolle Beziehung zum Kunden auf?
- Wie schaffe ich konkrete win-win Situationen mit key accounts?
- Welche Instrumente der Kundenbindung nutze ich bereits – sind sie effektiv?
- Was ist Value Selling und wie nutze ich es wirksam?
- Woran erkenne ich Erfolg und Nicht-Erfolg meiner Bemühungen zum Schlüsselkunden? Gibt es dafür messbare Indikatoren?
- Wie kann ich moderne Methoden nutzen um auf die Persönlichkeit meines Schlüsselkunden besser einzugehen?
- Wie analysiere ich erkennbare Misserfolge?
- Wie und wann entscheide ich über den Kunden?

Methoden:

Praxisorientierter Input, Diskussion, Simulationen, Praxisübungen, Kleingruppenarbeit, Fallbeispiele, Möglichkeit des individuellen Coachings, bzw. Gruppencoachings

Dauer:

Seminartage: 2 Tage

Seminarzeiten: nach Vereinbarung

Trainer:

Udo Schulze

Thomas Löser

Ina Mühlfordt