

# MARKETING & VERTRIEB



## Hanna Melissa Quack:

„Zweieinhalb Jahre habe ich auf den Abschluss als Geprüfte Wirtschaftsfachwirtin (IHK) hingearbeitet. Es war eine Zeit voller Höhen und Tiefen, die sich aber absolut gelohnt hat. Zwischendurch war es sehr anstrengend. Ohne eine große Portion Disziplin ist das kaum zu schaffen. Die Dozenten waren für uns da und hatten immer ein offenes Ohr, wenn einer von uns einen Durchhänger hatte. Das war ungemein wichtig – vor allem für mich, weil ich unter Prüfungsangst leide und das eine oder andere Mal ans Aufgeben gedacht habe. Wertvoll waren auch die Kontakte zu den anderen Fortbildungsteilnehmern. Wenn man innerhalb der Gruppe zwei bis drei Leute hat, mit denen man sich gut versteht und sich mal kurzschließen kann, falls es Fragen oder Probleme gibt, ist das unbezahlbar. Schließlich sitzen alle im selben Boot.“

## Marketing

|  |     |
|--|-----|
| Zertifikatslehrgang: Fachkraft für Marketing (IHK) .....                               | 118 |
| Zertifikatslehrgang: Market Research Analyst (IHK) .. <b>NEU</b> .....                 | 119 |
| Zertifikatslehrgang: Produktmanager/-in (IHK) .. <b>NEU</b> .....                      | 122 |
| Wie „tickt“ mein Kunde? – Besser verkaufen mit Neuromarketing .....                    | 128 |
| Rechtsicher vermarkten und verkaufen .. <b>NEU</b> .....                               | 134 |
| Profi-Tipps für verkaufsstarke Werbetexte, Mailings & Co. – Kleingruppentraining ..... | 138 |

## Online-Marketing

|   |     |
|---|-----|
| Zertifikatslehrgang: Online-Marketing (IHK) .....         | 120 |
| Zertifikatslehrgang: Social Media Manager/-in (IHK) ..... | 121 |
| Praxis Workshop Facebook .. <b>NEU</b> .....              | 126 |

## Vertrieb

|  |     |
|--|-----|
| Zertifikatslehrgang: Verkaufssinnendienst (IHK) .....  | 123 |
| Zertifikatslehrgang: Außendienst (IHK) .....   | 124 |
| Zertifikatslehrgang: Key Account Manager/-in (IHK) .....   | 125 |
| Erfolgreiches Verkaufen am Telefon durch wirkungsvolle Gesprächstechniken .....                        | 127 |
| Die Kaltakquise: Neukundengewinnung per Telefon und persönlichem Gespräch .....                        | 129 |
| Intensivtraining für Gebrauchtfahrzeug-Verkäufer/-innen .....  | 130 |
| Praxistraining Verkauf: Erfolgreiche Gesprächsführung für Innen- und Außendienst .....                 | 131 |
| Praxis Update Außendienst .....  | 132 |
| Rechtsgrundlagen für Verkäufer/-innen .....  | 133 |
| Den Verkaufsaußendienst steuern und motivieren – Kleingruppentraining .....                            | 135 |
| Verlorene Kunden zurückgewinnen: Mehr Kunden, mehr Umsatz, mehr Erfolg –<br>Kleingruppentraining ..... | 136 |
| Professionelles Beschwerde- und Reklamationsmanagement:<br>DIE Chance zur Kundenbindung! .....         | 137 |

# Zertifikatslehrgang: Fachkraft für Marketing (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Was ist Marketing?
- Kundenzufriedenheit
- Schlüsselbegriffe & Marketingplan
- Kreativitätstechniken
- Präsentationstechniken
- Situationsanalyse
- Analytik
- Kaufverhalten
- Ziele
- Strategie
- Produktpolitik
- Preispolitik
- Distributionspolitik
- Kommunikationspolitik
- Verkaufskommunikation
- Fallbeispiele
- Marketingbegriffe

Dieser Lehrgang ist konzipiert für Mitarbeiter/-innen von Unternehmen aller Branchen, die mit Marketing zu tun haben (werden). In diesem Lehrgang bekommen die Teilnehmer/-innen ein kompaktes theoretisches Fundament und langjährige Marketing-Erfahrungen geboten. Die Lehrgangsinhalte werden konsequent entlang der beruflichen Anforderungen der Teilnehmer/-innen transferiert und durch Fallstudien vertieft.

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie ein erfolgreich abgeschlossener Abschlusstest.

### ZIELGRUPPE:

Alle Mitarbeiter/-innen, die sich in der beruflichen Praxis mit Marketing beschäftigen.



### TEILNEHMER:

max. 16 Personen

### REFERENT/-IN:

**Marc Bergmann**, Geschäftsführer, Fachbuchautor, Vertriebstrainer und Marketingberater

### ENTGELT:

**695,00 €** für 40 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

**03.11.2014 – 07.11.2014**

Mo bis Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**M006-ZK214**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M006-ZK214](http://www.wb-ihk.de/M006-ZK214)

### 2. KURS:

**02.02.2015 – 06.02.2015**

Mo bis Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**M006-ZK115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M006-ZK115](http://www.wb-ihk.de/M006-ZK115)

# Zertifikatslehrgang: Market Research Analyst (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Arten der Informationsbeschaffung über:
  - aktuelle/potentielle Nachfrager (Bedarfsforschung)
  - Mitbewerber und Entwicklung der Branche (Konkurrenzforschung)
  - Eigene Stellung am Markt (Absatzforschung)
  - Volkswirtschaftliche Entwicklung (Konjunkturforschung)
- Aufgaben der Marktforschung:
  - Innovationsfunktion – Erkennen und Fördern von Chancen und Trends
  - Frühwarnfunktion
  - Unsicherheitsreduktion – exakte Daten zur objektiveren Entscheidungsfindung
- Selektionsfunktion – Auswahl relevanter Informationen
- Strukturierungsfunktion
- Methoden der Marktforschung:
  - Primärforschung (field research)
  - Sekundärforschung (desk research)
  - Der Marktforschungsprozess
  - Die drei wichtigsten Erhebungsmethoden
  - Kontinuierliche Marktforschung durch Panels
  - Konstruktion von Fragebögen
  - Einsatz von Steuerungsfragen und Skalen
  - Vorteile und Nachteile der Eigenmarktforschung im Vergleich zur Fremdvergabe

Marktforschung zu betreiben und Kenntnisse über Märkte, Mitbewerber und Kunden zu erlangen ist heute unverzichtbares Werkzeug eines jeden Unternehmens.

Wichtige Fragen über Angebot und Nachfrage, Trends der Branche und das Image des Unternehmens können über den Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens entscheiden.

Nach diesem Lehrgang können Sie Ihre eigenen Marktforschungsprozesse planen und durchführen. Sie lernen die wichtigsten Erhebungsverfahren und Ihre Einsatzmöglichkeiten kennen und können so wichtige Veränderungen und Entwicklungen im Markt rechtzeitig entdecken und auf diese reagieren.

Schwerpunkte können am Anfang der Veranstaltung mit dem Referenten abgestimmt werden.

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am Abschlusstest.

### ZIELGRUPPE:

Fach- und Führungskräfte, die für Kunden, Leistungen und Absatzmärkte verantwortlich sind.

Mitarbeiter/-innen aus den Abteilungen Marketing, Vertriebsinnen- und -außendienst sowie Freiberufler/-innen.

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Susanne Lentsch,**  
Diplom Betriebswirtin FH

### ENTGELT:

**750,00 €** für 40 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**20.03.2015 – 17.04.2015**  
Fr und Sa 09:00 – 16:30 Uhr /  
insgesamt 5 Termine;  
2 Blöcke à zwei Tage + ein Tag

### KENN-NR.:

**M137-ZM115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M137-ZM115](http://www.wb-ihk.de/M137-ZM115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Zertifikatslehrgang: Online-Marketing (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Grundlagen des Online-Marketings
  - Trends und Entwicklungen im Online Marketing, Daten, Zahlen, Fakten
  - Grundlagen der Online Marketing Strategie
  - Markt- und Umfeldanalysen
- Online-Marketing-Maßnahmen
  - Wirkung der Unternehmenswebsite und Optimierungsmaßnahmen
  - Suchmaschinenoptimierung: Wie finden mich meine Kunden und Interessenten?
  - Suchmaschinenwerbung: Welche Möglichkeiten bieten sich über das SEO hinaus?
- E-Mail Marketing zur Kundenbindung
- Partnerprogramme im Netz, bspw. Affiliate Marketing
- Social Media: Der Einsatz von Facebook, Twitter, Xing und Co.
- Rechtliche Aspekte und Regelungen: ein erster Einblick
- Webstatistik: Wie mache ich den Erfolg meiner Maßnahmen messbar?
- Erstellen eines eigenen auf das Unternehmen zugeschnittenen Online-Marketing-Plans als Projektarbeit

Das Online-Marketing bietet Unternehmen neue und interessante Möglichkeiten zur Kundenansprache. Das bekannteste Werkzeug ist die Website, darüber hinaus bieten sich jedoch viele weitere Tools an. In diesem Lehrgang wird auf Fragestellungen eingegangen, wie zum Beispiel: Wie sieht ein geeignetes Online-Marketingkonzept für mein Unternehmen aus? Welche Trends herrschen derzeit auf dem Markt? Wie kann ich mein Online-Angebot weiter optimieren?

Am Ende des Lehrganges wissen Sie, welche Maßnahmen Sie ergreifen müssen, um Ihr Unternehmen online zu platzieren und kurzfristige Maßnahmen abzuleiten.

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am Abschlusstest (Projektarbeit).

### ZIELGRUPPE:

Geschäftsleiter, Marketing- und Vertriebsmitarbeiter

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN:

Erfahrung im Umgang mit dem Computer und dem Internet, möglichst Erfahrungen im Marketing- und Vertriebsbereich

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Julia Spitzer**, Mediengestalterin für Digital- und Printmedien (Fachrichtung Design, Nonprint)

### ENTGELT:

**750,00 €** für 52 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

**03.09.2014 – 10.12.2014**

Mi 17:30 – 20:45 Uhr

kein Unterricht in den Schulferien

### KENN-NR.:

**M123-ZM214**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Bismarckstr. 109,

41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M123-ZM214](http://www.wb-ihk.de/M123-ZM214)

### 2. KURS:

**25.02.2015 – 03.06.2015**

Mi 17:30 – 20:45 Uhr

kein Unterricht in den Schulferien

### KENN-NR.:

**M123-ZM115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Bismarckstr. 109,

41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M123-ZM115](http://www.wb-ihk.de/M123-ZM115)



# Zertifikatslehrgang: Social Media Manager/-in (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Social Media Grundlagen – was ist Social Media, wie funktioniert es und wie kann ich es in meine bisherige Marketing- und Kommunikationsstrategie integrieren?
- Welche Trends zeichnen sich in der Nutzung von Social Media ab?
- Social Media Plattformen – Übersicht über die aktuellen Plattformen und Kanäle – welche sind die richtigen für unser Unternehmen?
- Welche Voraussetzungen müssen in den Unternehmen geschaffen werden, um erfolgreich im Social Web zu agieren?
- Social Media Planung, Strategie und Konzeption – organisiert zum Ziel
- Die richtige Contentstrategie und Redaktionsplanung: wie erzeuge ich hochwertigen und vor allem den richtigen Content für mein Unternehmen?
- Die kleinen Helferchen – die richtige Tipps und Tricks, um kostenoptimiert die sozialen Netzwerke zu bespielen.
- Rechtliche Grundlagen für Social Media – was muss ich rechtlich beachten?
- Analyse, Monitoring und Optimierung

Kommunikation ändert sich momentan grundlegend und radikal. Einseitige Sender-Empfänger Modelle rücken in den Hintergrund, Werbung verliert an Akzeptanz und hochwertiger aktueller Content gewinnt für den Kunden stark an Bedeutung. Unternehmen und auch ihre Mitarbeiter können es sich eigentlich gar nicht mehr leisten, nicht in den sozialen Netzen aktiv zu sein. Die Inhalte in den sozialen Netzen sind viel zu wichtig, die Aktualität unerreichbar. Jede Industrie, jedes Gewerbe, jede Dienstleistung, jede Firma wird diskutiert, Inhalte werden angeboten, Leistungen werden angefragt, Spezialisten fachsimpeln öffentlich. Offene Diskussionen führen zu neuen Lösungen oder erweiterten Dienstleistungen.

### ABSCHLUSS:

IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Abschlusspräsentation

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die den Social Media Auftritt des eigenen Unternehmens verbessern oder neu aufbauen wollen.

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN:

Souveräner Umgang mit PC + Internet; Beherrschung von MS-Office; Aufgeschlossenheit gegenüber neuen Medien

### REFERENT/-IN:

**Eva Krepstekies**, Fachwirtin für Werbung und Kommunikation (IHK);  
**Gerhard Schröder**,  
Online-Kommunikations Berater

### ENTGELT:

995,00 € für 56 Unterrichtsstunden

### DATUM:

17.04.2015 – 15.05.2015  
Fr und Sa 09:00 – 16:30 Uhr  
kein Unterricht am 02.05.2015

### KENN-NR.:

M009-ZK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M009-ZK115](http://www.wb-ihk.de/M009-ZK115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)



# Zertifikatslehrgang: Produktmanager/-in (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Begriffliche Grundlagen und Überblick
- Strategisches Produktmanagement
  - Verschiedene Analysetools als Informationsgrundlagen für strategische Entscheidungen und Zielformulierungen
- Operatives Produktmanagement
  - Instrumente des Produktmanagement
- Der Produktmanager
  - Entstehung, Trends und begriffliche Grundlagen
- Innovationen und Produktentwicklung
- Der Prozess und die Strategie der Produktentwicklung
- Controlling für Produktmanager

Nach dem Lehrgang erstellen Sie eine Projektarbeit, indem Sie die Möglichkeit haben alle erlernten Lehrgangsinhalte nochmals praxisnah zu vertiefen, um somit handfeste Ergebnisse für Ihre alltägliche Arbeit mitnehmen zu können.

Als Produktmanager/-innen entwickeln Sie Marketing-Strategien für ein bestimmtes Produkt oder Dienstleistung und positionieren es am Markt. Sie analysieren Marktforschungsdaten, erstellen Prognosen und entwickeln Prototypen bzw. Produktvarianten.

Egal in welcher Branche Sie arbeiten, Produkte werden überall nach ähnlichen Prinzipien entwickelt.

In diesem Lehrgang lernen Sie, wie Sie ein Produkt (ob Konsumgut oder Dienstleistung) von der Geburt an über die Markteinführung bis hin zur Positionierung professionell gestalten und begleiten können.

### ABSCHLUSS:

Projektarbeit, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme an der Projektarbeit.

### ZIELGRUPPE:

Praktiker in den Unternehmen, die sich systematisch mit der Planung und Umsetzung von Produkten und Dienstleistungen beschäftigen. Angehende Produktmanager/-innen. Mitarbeiter im Marketing.

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN:

Erste Erfahrungen im Bereich Marketing sind von Vorteil.

### REFERENT/-IN:

**Gudrun Richter**, MA Magister Artium, Gepr. Fachkauffrau für Marketing (IHK)

### ENTGELT:

**795,00 €** für 40 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**14.11.2014 – 30.01.2015**

Fr 17:30 – 20:45 Uhr

### KENN-NR.:

**M138-ZM114**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M138-ZM114](http://www.wb-ihk.de/M138-ZM114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Zertifikatslehrgang: Verkaufsinendienst (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Grundlagen der Verkaufspsychologie
- Professionelle Kommunikation am Telefon – bei eingehenden Kundenanfragen und aktiver Akquise (= Inbound und Outbound-Telefonate)
- Erfolgreiche Gesprächsführungstechniken für Vertriebsmitarbeiter
- Den Kundenbedarf professionell ermitteln können
- Mit praxisbewährten Argumentations-Strategien Kunden überzeugen
- Neukundengewinnung per Telefon und Direktmarketing
- Wie Sie einfacher Zusatzverkäufe generieren
- Bei Angebotsanfragen die Spreu vom Weizen trennen und Angebote richtig nachfassen
- Schwierige Gesprächssituationen meistern: Kundeneinwände, Preisgespräche, Inkassotelefonate und Reklamationen
- Wichtige Rechtsgrundlagen für den Vertrieb



Dieser Lehrgang richtet sich an Mitarbeiter/-innen im Verkaufsinendienst, Interessenten, die eine Stellung im Innendienst einer Vertriebsorganisation anstreben und Verkaufs(innendienst)leiter/-innen mit Kundenkontakt. Ziele des Lehrgangs sind vor allem, das Sie mehr Sicherheit bekommen für die in der Praxis regelmäßig auftretenden Kommunikationssituationen, einfacher und erfolgreicher Kundengespräche am Telefon führen, Kundenwünsche und den Bedarf professionell ermitteln können, zielgerichtet zum Abschluss oder zum Termin kommen und durch verkaufsorientiertes Verhalten zu einer wertvollen Stütze Ihres Unternehmens zu werden.

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am schriftlichen Abschlusstest.

### ZIELGRUPPE:

Vertriebsmitarbeiter/-innen im Innendienst, Quereinsteiger, die eine Tätigkeit im Verkaufsinendienst anstreben und Verkaufsleiter/-innen mit Kundenkontakt

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Markus I. Reinke**, Dipl.-Wirtschaftsjurist (FH), Verkaufstrainer + Buchautor, Gewinner des Internationalen Deutschen Trainingspreises 2008 BDVT in Silber

### ENTGELT:

**795,00 €** für 48 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

**01.09.2014 – 07.11.2014**

5 x Mo, 1 x Fr 09:00 – 16:30 Uhr

**Termine im Detail:** 01.09., 08.09., 15.09., 22.09., 03.11., 07.11.2014

### KENN-NR.:

**M110-ZM214**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M110-ZM214](http://www.wb-ihk.de/M110-ZM214)

### 2. KURS:

**26.01.2015 – 11.02.2015**

Mo bis Mi 09:00 – 16:30 Uhr

**Termine im Detail:** 26.01. – 28.01.2015, 02.02. – 03.02.2015, 11.02.2015

### KENN-NR.:

**M110-ZM115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M110-ZM115](http://www.wb-ihk.de/M110-ZM115)



# Zertifikatslehrgang: Außendienst (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Grundlagen Verkaufspsychologie
- Wie Sie zu einer faszinierenden Verkäuferpersönlichkeit werden
- Vorbereitung Kundenbesuche
- Wie Sie sich und Ihr Unternehmen vorstellen
- Erfolgsziele des Kunden
- Kommunikationstechniken und Techniken zum aktiven Verkaufen
- Motivation
- Kenntnis der Vor- und Nachteile der eigenen Produkte
- Kaufmotive des Kunden kennen und entsprechend argumentieren
- Wie wird aus einem Produktvorteil ein Kundennutzen?
- Einwänden und Hinweisen auf die Mitbewerber ohne Unsicherheit begegnen
- Techniken zur Lokalisierung verborgener Widerstände des Kunden
- Gesprächsziel: Freundliche, verbindliche und kompetente Partnerschaft
- Verhandlungstraining
- Abschlusstechniken
- Gekonnte Überleitungen bereiten den Kaufabschluss vor
- Neukundengewinnung
- Jahresgespräche erfolgreich führen
- Zusammenspiel mit dem Vertriebsinnendienst und der Vertriebsleitung
- Nach dem Abschluss des Lehrgangs empfehlen wir den Besuch des Seminars „Praxis Update Außendienst“.

Dieser Lehrgang richtet sich an Vertriebsmitarbeiter oder Seiteneinsteiger, die eine Tätigkeit im Außendienst anstreben. Sie werden fachlich, verkäuferisch und persönlich zu menschlich überzeugenden Verkäufern und Repräsentanten Ihres Unternehmens vor Ort beim Kunden herangebildet. Sie lernen, wie Sie die Aufgabe des Außendienstlers mit Freude und Einsatz annehmen und wie Sie im Markt mit Ihrem Verkaufsverhalten erfolgreich sind.

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am schriftlichen Abschlusstest.

### ZIELGRUPPE:

Vertriebsmitarbeiter und Seiteneinsteiger, die eine Außendiensttätigkeit anstreben.

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN:

Vertriebsgrundkenntnisse werden vorausgesetzt.



### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

**Marc Bergmann**, Geschäftsführer, Fachbuchautor, Vertriebstrainer und Marketingberater

### ENTGELT:

**750,00 €** für 40 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

**01.09.2014 – 05.09.2014**

Mo bis Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**M085-ZK214**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M085-ZK214](http://www.wb-ihk.de/M085-ZK214)

### 2. KURS:

**12.01.2015 – 16.01.2015**

Mo bis Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**M085-ZK115**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M085-ZK115](http://www.wb-ihk.de/M085-ZK115)

# Zertifikatslehrgang: Key Account Manager/-in (IHK)

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Grundlagen
  - Definition und Bedeutung
  - Anforderungen und Erfolgsfaktoren
  - Unterschiede zum klassischen Vertrieb
  - Stellung in der eigenen Organisation
- Marktforschung
  - Der Prozess der Informationsgewinnung
  - Was erwartet der Kunde von mir und meinem Unternehmen?
  - Ein Einkäufer kommt selten allein
- Marketing-Strategie
  - Den Wettbewerb beobachten
  - Kundenbindung durch Kundenzufriedenheit
- Ziele setzen und erreichen
- Preis- und Konditionsgespräche
- Kundenbearbeitung und Verhandlungen
  - Den Gesprächspartner für sich gewinnen
  - Kommunikationstechniken
  - Verhandeln und überzeugen
  - Gesprächspartnertypen erkennen
- Arbeitstechniken und Zeitmanagement
  - Schwachstellen im Selbstmanagement
  - Methoden und Arbeitstechniken
  - Zeitplanung

Key Accounts sind für Unternehmen besonders wichtige Kunden, die Groß- bzw. die Schlüsselkunden. Deren erfolgreiche Betreuung trägt entscheidend zum Unternehmenserfolg bei. Das Management von Key Accounts ist damit die höchste und schwierigste Aufgabe im Vertrieb. Der Lehrgang vermittelt Key Account Managern und Vertriebsmitarbeitern, die sich auf diese Aufgabe vorbereiten wollen, wirkungsvolle Kenntnisse und Methoden für alle Aspekte der Key Account Bearbeitung.

### ABSCHLUSS:

Interner Test, IHK-Zertifikat; Voraussetzung sind 70% Anwesenheit sowie eine erfolgreiche Teilnahme am Abschlusstest (Präsentation).

### ZIELGRUPPE:

Key-Account-Manager/-innen und erfahrene Vertriebsmitarbeiter/-innen, die sich auf Key-Account-Management vorbereiten

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN:

Mehrjährige Vertriebserfahrung – idealerweise in der Betreuung wichtiger Kunden – ist notwendig.



### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Egon Rohoff, MBA

### ENTGELT:

750,00 € für 40 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

10.11.2014 – 14.11.2014

Mo bis Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

M017-ZK214

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M017-ZK214](http://www.wb-ihk.de/M017-ZK214)

### 2. KURS:

04.05.2015 – 08.05.2015

Mo bis Fr 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

M017-ZK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M017-ZK115](http://www.wb-ihk.de/M017-ZK115)

# Praxis Workshop Facebook

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

### Seminar-Block I

- Grundsätzliches über Facebook
- Erstellen der eigenen Facebook-Seite
- Freunde finden, wie geht das?
- Erstellen der Unternehmensfanseite
- Gestaltung, Inhalte, grundsätzliche Funktionen und Möglichkeiten
- Quellen für professionelles Bildmaterial und deren Einbindung in facebook

### Seminar-Block II

- Erfahrungsaustausch nach dem Block I
- Aktuelle Meldungen erstellen
- Nutzen fremder Inhalte für die eigene Fanseite

- Streuen eigener Meldungen auf Facebook
- Fans finden
- Optische Anpassungen durchführen
- Bildbearbeitung mit einfachsten Mitteln
- Eigene Fanseite bekannt machen

### Seminar-Block III

- Erfahrungsaustausch nach dem Block II
- Die eigene Fanseite attraktiver und interessanter machen
- Einbindung von Apps in die eigene Fanseite
- Statistik-Instrumente von Facebook und deren Informationsgehalt

Sie erlernen den grundlegenden Umgang mit Facebook und können nach dem Workshop Ihre eigene Fanpage gestalten. Sie generieren eine eigene Fangemeinde und entwickeln Ihre Kampagnen immer weiter. Nach der Teilnahme am Workshop können Sie die Möglichkeiten (Werbung, Kundepflege, Kundenbindung etc...), die Facebook Unternehmern bietet, völlig ausschöpfen.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Selbständige Unternehmer/-innen, Geschäftsführer/-innen und Mitarbeiter von kleinen Betrieben, die für Ihre Werbe- und Marketingaktivitäten Facebook einsetzen möchten.

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 10 Personen

### REFERENT/-IN:

Wolfgang Stelling, Geschäftsführer

### ENTGELT:

300,00 € für 12 Unterrichtsstunden

### DATUM:

07.11.2014 – 21.11.2014

Fr 16:30 – 19:45 Uhr

### KENN-NR.:

M132-SM114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M132-SM114](http://www.wb-ihk.de/M132-SM114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Erfolgreiches Verkaufen am Telefon durch wirkungsvolle Gesprächstechniken

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Grundsätzliches für erfolgreiche Telefongespräche
- Telefongespräche richtig planen und clever führen
- Sich positiv ausdrücken
- Die passende Sprechtechnik
- Gesprächstechniken richtig einsetzen
- Phasen im Telefon-Verkaufsgespräch
- Schwierige Situationen souverän meistern
- Richtiges Argumentieren
- Richtiger Umgang mit Einwänden und Reklamationen
- Rollenspiele und Übungen mit Telefonanlage und Feedback
- Persönlicher Gesprächsleitfaden zur Steigerung der eigenen Telefonkompetenz

Die Ziele des Seminars sind

- professioneller zu telefonieren
- Sicherheit bei der Terminvereinbarung zu gewinnen
- den aktuellen Verkaufserfolg zu sichern
- die Kundenbindung und Kundenorientierung zu stärken

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Verkäufer/-innen, Verkaufsleiter/-innen, Mitarbeiter/-innen im Innen- und Außendienst sowie Mitarbeiter/-innen, die ausgehende Anrufe tätigen

**3 FÜR 2**

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN:

Grundlegende Vertriebs Erfahrungen werden vorausgesetzt.

### REFERENT/-IN:

**Walter R. Riecke**, Dipl.-Kaufmann, Kommunikations- und Verkaufstrainer

### ENTGELT:

**375,00 €** für 16 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**03.11.2014 – 04.11.2014**  
Mo und Di 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**M023-SK114**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M023-SK114](http://www.wb-ihk.de/M023-SK114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Wie „tickt“ mein Kunde? – Besser verkaufen mit Neuromarketing

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Das Gehirn des Kunden wird erforscht
  - Aufbau und Funktionsweise des Gehirns
  - Methoden der Hirnforschung
- Grundlagen des Neuromarketing
  - Vergleich mit gängigen Marketingmodellen
  - Chancen und Grenzen des Neuromarketing
  - Marketing unter neurowissenschaftlichen Gesichtspunkten
- Gehirngerechtes Marketing
  - Der mentale Dreiklang im Gehirn
  - Werte und Motive
  - Die Bedeutung von Emotionen: Wie das Gehirn Kaufentscheidungen trifft
- Sinne und Wahrnehmung
  - Alle Sinne ansprechen
  - Bewusste und unbewusste Wahrnehmung
  - Die „Welt“ des Kunden verstehen
- Kommunikation im Neuromarketing
  - Kunden gehirngerecht ansprechen
  - Gesprächsführung aus Sicht der Hirnforschung
- Ausblick
  - Markenwirkung im Gehirn
  - Auswege aus dem Informationsüberfluss

Das Gehirn des Kunden – was geht da drinnen vor? Kopf oder Bauchgefühl – wie werden Kaufentscheidungen getroffen? In diesem Seminar gehen wir diesen Fragen auf den Grund. Auf Basis der aktuellen neurowissenschaftlichen Erkenntnisse schauen wir Ihren Kunden in den Kopf.

Gehirngerecht verkaufen bedeutet, dem Kunden das anzubieten, was er wirklich sucht.

Damit Sie die wahren Bedürfnisse Ihrer Kunden besser erkennen, befassen wir uns in diesem Seminar mit dem Organ, das alle Entscheidungen trifft. Dabei unterstützt uns die neueste Forschung, die sichtbar machen kann, was Konsumenten fühlen, wie sie denken und warum sie sich für ein bestimmtes Produkt entscheiden.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Marketingverantwortliche, Geschäftsführer/-innen, Werbeleiter/-innen, Produktmanager/-innen, Mitarbeiter/-innen von Werbeagenturen, Vertriebsmitarbeiter/-innen.

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN:

Erste Erfahrungen und Kenntnisse in Marketing, Verkauf oder Vertrieb werden vorausgesetzt

### REFERENT/-IN:

**Florian Langner**, MA, Dipl. Soz.-Päd.,  
Trainer, Berater, Coach

### ENTGELT:

**395,00 €** für 16 Unterrichtsstunden

### DATUM:

**24.09.2014 – 25.09.2014**

Mi und Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

**M128-SK114**

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M128-SK114](http://www.wb-ihk.de/M128-SK114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Die Kaltakquise: Neukundengewinnung per Telefon und persönlichem Gespräch

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Zielgruppenkriterien und -kategorien für die Neukundenakquise
- Gezielte Vorbereitung auf telefonische wie persönliche Erstgespräche
- Realistische Zielformulierung und -verfolgung in der Kaltakquise
- Strategien zur Selbstmotivation sowie zum Abbau von Ängsten/Hemmungen
- Kennenlernen der (eigenen) Verkäufer-/Kundenpersönlichkeit und Entwicklung einer stilgerechten Gesprächsargumentation
- Ansprechpartnerqualifizierung und -weiterleitung
- Bedarfsgerechte Gesprächsführung in der Kaltakquise: Wie Sie mit gezielten Fragen das Kundenbedürfnis erkennen und Termine vereinbaren
- Ein- und Vorwandbehandlung: Mit Gesprächsstrategien klassischen Einwänden wie „kein Interesse/Bedarf“ gekonnt begegnen
- Tipps & Tricks für die erfolgreiche persönliche und telefonische Kaltakquise
- Praxisübungen und Besprechung individueller Fallbeispiele

3 FÜR 2

Für manche Vertriebler im Innen- wie Außendienst stellt diese Akquiseform jedoch häufig eine „rote Linie“ dar, die es zu überwinden gilt. Die Gründe hierfür sind vielfältigster Natur: Mal steht die Angst vor dem „Nein“ des Kunden im Vordergrund, mal dominiert die Unsicherheit, wie man genau in solchen Gesprächen vorgehen soll, im nächsten Moment wiederum steht sich der Verkaufsmitarbeiter aufgrund der eigenen Bequemlichkeit selbst im Weg.

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie praxisorientiert Wege und Strategien kennen, Akquisitionsgespräche am Telefon sowie im persönlichen Gespräch professionell zu führen. Sie erhalten wichtige Arbeits- sowie Gesprächseinstiegshilfen für

die Kaltakquise an die Hand, welche Ihnen die nötige Sicherheit geben und derart formuliert sind, dass sie zu Ihrer eigenen Art und Verkäuferpersönlichkeit passen. Auf diese Weise werden Sie sich zukünftig nicht nur wohler fühlen in Akquisegesprächen, sondern auch erfolgreicher agieren.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter/-innen aus dem Vertriebsinnen- sowie -außendienst, die unter anderem auch für die (telefonische/persönliche) Neukundenakquise verantwortlich sind.

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Dirk Raguse, M.A.

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

23.10.2014

Do 08:30 – 16:00 Uhr

### KENN-NR.:

M008-SK114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M008-SK114](http://www.wb-ihk.de/M008-SK114)

### 2. KURS:

15.01.2015

Do 08:30 – 16:00 Uhr

### KENN-NR.:

M008-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M008-SK115](http://www.wb-ihk.de/M008-SK115)



# Intensivtraining für Gebrauchtfahrzeug-Verkäufer/-innen

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Organisation der Gebrauchtfahrzeuge
- Strukturen und Schnittstellen im Gebrauchtfahrzeuggeschäft
- Professionelle Bewertung und Hereinnahme von Gebrauchtwagen
- Vertrauensbildende Maßnahmen
  - Grundlagen vertrauensbildende Maßnahmen
  - Die Rolle des GF-Verkäufers
  - Verhaltensweisen
- Die Schritte des Gebrauchtfahrzeugprozesses
  - Interessentengewinnung und Verkauf
  - Bewertung und Hereinnahme
  - Bestandsmanagement und Preisstrategie
  - Präsentation und Auszeichnung
  - Auslieferung
  - Kundenbindung
- Inzahlungnahme-Preisgespräch
- BWL & Recht für Gebrauchtwagenhändler
- Internet vs. Vor Ort Kauf
- Gesprächsführung und Verkaufsstrategie

Der Teilnehmer erhält vertiefte Kenntnisse zum Gebrauchtfahrzeuggeschäft und die notwendigen strukturellen Rahmenbedingungen im Autohaus, um sie zu seinen Gunsten beeinflussen zu können. Die Planung und Durchführung von ansprechenden Marketingaktionen sind ebenso wichtiger Bestandteil wie eine professionelle und fachgerechte Hereinnahme. Abschließend kann der Teilnehmer eine Fahrzeugauslieferung nach Kauf so gestalten, dass sie mit Kundenbindung einhergeht.

### ABSCHLUSS:

IHK Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Verkäufer/-innen im Gebrauchtfahrzeugsegment

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Ilias Moschos, Trainer und Coach;  
zertifizierter Automobilverkäufer

### ENTGELT:

375,00 € für 16 Unterrichtsstunden

### DATUM:

20.05.2015 – 21.05.2015  
Mi und Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

M129-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M129-SK115](http://www.wb-ihk.de/M129-SK115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Praxistraining Verkauf: Erfolgreiche Gesprächsführung für Innen- und Außendienst

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Sich selbst und den Kunden kennen lernen
  - Reflexion und Optimierung des eigenen Verkaufsstils und seiner Wirkung nach außen
  - Die verschiedenen Kundentypen und deren Verhaltensweisen verstehen und individuell darauf eingehen können
- Grundlagen erfolgreicher Kommunikation und Rhetorik
  - Erfolgsfaktoren einer Verkaufspräsentation
- Gespräche professionell und zielgerichtet führen
  - „Man kann nicht nicht kommunizieren“
- Einwände meistern und Abschluss sichern
  - „Widerspruch zwecklos“: Einwände als Wegweiser zum Verkaufserfolg effizient bewältigen
  - „Dem Veto des Kunden wirksam begegnen“: Reklamationsgespräche erfolgreich meistern
  - „Abschluss – Sicher!“: Kaufsignale und -auslöser wahrnehmen und verkaufsgerecht umsetzen
- Überzeugende Verkaufs- und Verhandlungsführung mit dem Kunden
  - Der Außendienstler als Überzeugungstätter: Verkaufsgespräche souverän führen
  - Ihr Auftritt bitte!: Verkaufspräsentationen stilsicher und wirkungsvoll präsentieren

Eine erfolgreiche Gesprächsführung und souveränes Auftreten ist sowohl im Verkaufsaußen- als auch -innendienst das A und O. Hierzu zählt für Sie als Vertriebsmitarbeiter nicht nur, sich wirkungsvoll zu präsentieren sowie selbstsicher und rhetorisch gewandt zu erscheinen, sondern letztlich auch Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit dem Kunden souverän zu meistern.

Neben dem erforderlichen Produkt- bzw. Dienstleistungs-Know-how und dem Wissen um relevante Gesprächsführungs- und Abschlusstechniken in Verkauf und Verhandlung, bedarf es dabei insbesondere eines Verkäufers, der authentisch wirkt und seine Stärken im Verkauf 1 zu 1 umsetzen kann.

Eine Verkaufs-Rhetorik, die sowohl Ihrer Vertriebspersönlich-

keit als auch den Anforderungen Ihres Unternehmens sowie denen des Kunden gerecht wird, ist dabei wesentliche Grundlage für Ihren nachhaltigen Verkaufserfolg.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter/-innen im Vertriebsinnen- und -außendienst

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 12 Personen

### REFERENT/-IN:

Dirk Raguse, M.A.

### ENTGELT:

375,00 € für 16 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

30.06.2014 – 01.07.2014

Mo und Di 08:30 – 16:00 Uhr

### KENN-NR.:

M043-SN114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Friedrichstr. 40, 41460 Neuss

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M043-SN114](http://www.wb-ihk.de/M043-SN114)

### 2. KURS:

13.01.2015 – 14.01.2015

Di und Mi 08:30 – 16:00 Uhr

### KENN-NR.:

M043-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M043-SK115](http://www.wb-ihk.de/M043-SK115)

# Praxis Update Außendienst

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

Das Praxis-Update bietet nach dem Besuch des Zertifikatslehrgangs „Außendienst (IHK)“ abschließend den besonderen Service, noch einmal Neukundengespräche am Telefon bzw. Face-to-Face zur Vertiefung zu führen. Ziel ist die Verfestigung neuer Verkaufsstrategien und Kommunikationsformen.

- Erfahrungsaustausch
- Vertiefung der im Zertifikatslehrgang vermittelten Grundkenntnisse:
  - Verkaufspsychologie
  - Kundenbesuche
  - Kommunikationstechniken und Techniken zum aktiven Verkaufen

- Motivation (positives Denken, Umgang mit Niederlagen)
- Kenntnis der Vor- und Nachteile der eigenen Produkte
- Kaufmotive des Kunden
- Wie wird aus einem Produktvorteil ein Kundennutzen?
- Einwänden und Hinweisen auf die Mitbewerber ohne Unsicherheit begegnen
- Verhandlungstraining: Wie nennt man Preise richtig?
- Abschlusstechniken

Nach ersten Erfahrungen mit den vermittelten (Praxis-)Inhalten und deren Umsetzung können sich die Teilnehmer des Zertifikatslehrgangs noch einmal einen nachhaltigen Feinschliff geben. Im Rahmen einer offenen Gesprächsrunde werden neu entstandene Fragen beantwortet und zielführende Lösungsansätze entwickelt. Individuell werden Ausbaupotenziale in der Gruppe moderiert aufgearbeitet

### ZIELGRUPPE:

Teilnehmer des IHK-Zertifikatslehrganges: Außendienst

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN:

Exklusiv für Teilnehmer, die den IHK-Zertifikatslehrgang Außendienst besucht haben.

### ABSCHLUSS:

IHK Teilnahmebescheinigung

3 FÜR 2

#### TEILNEHMER:

max. 10 Personen

#### REFERENT/-IN:

**Marc Bergmann**, Geschäftsführer, Fachbuchautor, Vertriebstrainer und Marketingberater

#### ENTGELT:

**395,00 €** für 16 Unterrichtsstunden

#### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

#### 1. KURS:

**21.10.2014 – 22.10.2014**

Di und Mi 09:00 – 16:30 Uhr

#### KENN-NR.:

**M131-SK114**

#### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

#### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M131-SK114](http://www.wb-ihk.de/M131-SK114)

#### 2. KURS:

**03.03.2015 – 04.03.2015**

Di und Mi 09:00 – 16:30 Uhr

#### KENN-NR.:

**M131-SK115**

#### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

#### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M131-SK115](http://www.wb-ihk.de/M131-SK115)

# Rechtsgrundlagen für Verkäufer/-innen

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Allgemeines Vertragsrecht
  - Vertragsabschluss
  - Angebot, Bestellung, Auftragsbestätigung
  - Bindungswirkung, Annahmefristen
  - Formen des Vertragsabschlusses
  - Sicherheiten, Eigentumsvorbehalt, Sicherungsübereignung
  - Stellvertretung beim Vertragsschluss
  - Vertragsstrafen
- Grundlagen des Kaufvertragsrechtes
  - Vertragsinhalt
  - Pflichten der Vertragsparteien
- Störungen bei der Vertragsdurchführung
  - Falschlieferung
  - Verzug
  - Sachmängelhaftung (Gewährleistung)
  - Nacherfüllung
  - Rücktritt, Minderung
  - Schadensersatzansprüche
- Garantie
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
  - Formelle und inhaltliche Fragen
  - Formulierungsempfehlungen für Allgemeine Verkaufs- und Zahlungsbedingungen

Die im Seminar vermittelten Kenntnisse sollen die Teilnehmer in die Lage versetzen, in vertriebsrechtlichen Fragen Entscheidungen auf rechtlich gesicherter Basis treffen zu können. Verkäufer werden täglich mit einer Fülle von Rechtsfragen konfrontiert, die bei dem Abschluss von Kauf- und Lieferverträgen berücksichtigt werden müssen. Hier ist jedes Wort wichtig, denn kleinste Fehler können schnell vier- bis sechsstelligen Beträge kosten.

Auch bei der Abwicklung von Verträgen treten immer wieder rechtliche Probleme auf, die es zu erkennen gilt, um Nachteile für das Unternehmen zu vermeiden. Wichtig ist insbesondere die Kenntnis der seit dem 1.1.2002 geltenden, durch das

Gesetz zur Modernisierung des Schuldrechts eingeführten Neuregelungen.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter/-innen aus allen mit dem Verkauf befassten Abteilungen und Bereichen

**3 FÜR 2**

### TEILNEHMER:

max. 16 Personen

### REFERENT/-IN:

Horst Vogt, Rechtsanwalt

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

27.10.2014

Mo 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

M007-SK214

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M007-SK214](http://www.wb-ihk.de/M007-SK214)

### 2. KURS:

23.04.2015

Do 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

M007-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M007-SK115](http://www.wb-ihk.de/M007-SK115)

# Rechtsicher vermarkten und verkaufen

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Rechtliche Hürden bei der Zusammenstellung von Adresslisten (Kaltakquise, Mailings)
- Wettbewerbsrechtliche (UWG) Anforderungen bei Werbemaßnahmen
- Sonstige wettbewerbsrechtliche Probleme (Alleinstellungs-/Spitzenstellungswerbung, Werbung mit Selbstverständlichkeiten, Ökodesignrichtlinie, Vergleichende Werbung) inkl. aktueller Rechtsprechungsbeispiele
- Wie muss ich als Unternehmer auf eine Abmahnung reagieren bzw. wie kann ich reagieren, wenn ich auf einen Wettbewerbsverstoß meines Mitbewerbers aufmerksam geworden bin?
- Konsequenzen wettbewerbsrechtlicher Verstöße (Abmahnung, Unterlassung, einstweilige Verfügung)
- Sonstige Wettbewerbsschranken im Vertrieb (Abwerbung von Kunden und Mitarbeitern, Rufausbeutung, Nachahmung von Produkten, Verunglimpfung von Wettbewerbern etc.)

Marketing, Akquise und Werbung sind für jedes Unternehmen von grundlegender Bedeutung. Ohne ein funktionierendes und gut durchdachtes Marketing können weder neue Kunden und/oder Aufträge generiert noch Bestandskunden über neue Produkte informiert werden. Neben Fragen zum Inhalt der Werbung müssen Unternehmen auch bedenken, dass es zahlreiche rechtliche Rahmenbedingungen gibt. Bei Nichtbeachtung dieser Vorgaben riskieren Unternehmen, von Mitbewerbern, Kunden oder Verbraucherzentralen kostenpflichtig abgemahnt zu werden. Dieses Seminar gibt anhand praktischer Beispiele einen Überblick über die wesentlichen wettbewerbsrechtlichen Rahmenbedingungen.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Marketing, Vertrieb, Produktmanager/-in, Geschäftsführer/-in und Unternehmer/-in.

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 20 Personen

### REFERENT/-IN:

Christoph Schmitt, Rechtsanwalt

### ENTGELT:

199,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

05.11.2014

Mi 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

M135-SM114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M135-SM114](http://www.wb-ihk.de/M135-SM114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

# Den Verkaufsaußendienst steuern und motivieren – Kleingruppentraining

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Der richtige Außendienstmitarbeiter
- Die Bedeutung des richtigen Mitarbeiters
- Selbständiger Handelsvertreter oder fest angestellter Außendienstmitarbeiter?
- Kennzeichen erfolgreicher Außendienstmitarbeiter
- Wie wähle ich den richtigen Mitarbeiter aus?
- Schulung und Training
- Den Außendienst steuern
- Ziele setzen im Außendienst
- Planung und Berichtswesen
- Die Zusammenarbeit mit dem Innendienst
- Die Motivation des Außendienstes
- Wie motiviere ich Außendienstmitarbeiter?
- Die Motivationstypen
- Das Entlohnungssystem
- Umsatz oder Gewinn?
- Das Phänomen „Satttheit des Mitarbeiters“
- Geld oder Incentives?

3 FÜR 2

Gerade in immer schwieriger werdenden Märkten mit steigendem Wettbewerbs- und Preisdruck ist die Arbeit des Verkaufs-Außendienstes von entscheidender Bedeutung. Der Außendienst ist aber oft schwer zu führen, da er unterwegs und „nicht greifbar“ ist. Häufig stecken aber gerade hier noch Leistungsreserven, die durch Motivation und gezielte Steuerung aktiviert werden können.

Sie lernen eine Palette praxiserprobter Methoden zur Steuerung des Außendienstes kennen und erhalten Hilfen zur Auswahl und Anwendung der für Sie und Ihr Unternehmen passenden Methoden.

### HINWEIS:

Durchführungsgarantie ab 1 Teilnehmer!  
Kleingruppen-Intensivtraining mit maximal 6 Teilnehmern!

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Unternehmer/-innen, Geschäftsführer/-innen, Verkaufsleiter/-innen und Nachwuchsverkaufsleiter/-innen

### TEILNEHMER:

max. 6 Personen

### REFERENT/-IN:

Egon Rohoff, MBA

### ENTGELT:

450,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

29.10.2014

Mi 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

M064-SK214

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M064-SK214](http://www.wb-ihk.de/M064-SK214)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

Durchführungsgarantie  
& Kleingruppentraining



# Verlorene Kunden zurückgewinnen: Mehr Kunden, mehr Umsatz, mehr Erfolg – Kleingruppentraining

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Verlorene Kunden: Bedeutung und Konsequenzen
- Sind sie für immer verloren?
- Was sind die Ursachen?
- Was muss passieren um sie wiederzugewinnen?
- Der Rückgewinnungsprozess
- Wie spricht man verlorene Kunden am besten an?
- Gut vorbereitet, mehr Erfolg! Was ist zu tun?
- Rhetorik und Psychologie nutzen
- Auch verärgerte Kunden kann man positiv stimmen!
- Das kundengerechte Einstiegsangebot
- Das Kundengespräch als praktische Marktforschung
- Die Konsequenzen
- Den Kunden als Dauerkunden sichern!
- Die laufende Optimierung der eigenen Anstrengungen

Bei immer härterem Wettbewerb zählt der Kampf um jeden Kunden! Wenn der Wettbewerb aktiv ist, gehen Kunden verloren. Hier muss ein effizienter Prozess der Rückgewinnung einsetzen, um den Unternehmenserfolg dauerhaft zu sichern. Ziel ist es dabei, nicht nur den Kunden zurückzugewinnen, sondern auch die Ursachen für die Umorientierung des Kunden zu erkennen und zu beseitigen, um diesen und andere Kunden dauerhaft zu binden.

### HINWEIS:

Durchführungsgarantie ab 1 Teilnehmer!  
Kleingruppen-Intensivtraining mit maximal 6 Teilnehmern!

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte aus den Bereichen Verkauf und Vertrieb, Verkäufer/-innen im Innen- und Außendienst, Verkaufsleiter/-innen, Key-Account-Manager/-innen

3 FÜR 2

### TEILNEHMER:

max. 6 Personen

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN:

Praktische Erfahrungen im Verkauf

### REFERENT/-IN:

Egon Rohoff, MBA

### ENTGELT:

450,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

03.03.2015

Di 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

M028-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein

Weiterbildung

Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M028-SK115](http://www.wb-ihk.de/M028-SK115)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

Durchführungsgarantie  
& Kleingruppentraining

# Professionelles Beschwerde- und Reklamationsmanagement: DIE Chance zur Kundenbindung!

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Erfolgsfaktor Einstellung
- Kritische Kunden sind gute Kunden!
- Reklamationen sind persönliche Chancen!
- Gründe für Reklamationen / Beschwerden
- Was Kunden erwarten
- Unterschiedliche Beschwerdetypen
- Strategien zur Bearbeitung von Reklamationen und Beschwerden
- Gesprächs- und Fragetechniken
- Erfolgreiches Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen
- Mit Einwänden und Widerständen konstruktiv umgehen
- Konfrontationen und persönliche Angriffe meistern
- Eigene und fremde Emotionen wahrnehmen und steuern
- Kundenbindung erhöhen
- Rollenspiele und Übungen
- Erarbeitung einer persönlichen Checkliste

3 FÜR 2

Aus verärgerten Kunden zufriedene Kunden machen – eine Chance und Herausforderung zugleich! Über 90 Prozent der unzufriedenen Kunden bleiben Ihrem Unternehmen treu – wenn Sie Reklamationen und Beschwerden schnell und unbürokratisch bearbeiten!

Ziel des Seminars ist es, Techniken kennen zu lernen und zu erproben, um schwierige Kundengespräche sicher und souverän zu führen und individuelle, für beide Seiten zufriedenstellende Lösungen mit dem Kunden zu erarbeiten. Ihre Fähigkeit, mit Reklamationen und Beschwerden konstruktiv umzugehen, soll verstärkt werden.

### HINWEIS:

Durchführungsgarantie ab 1 Teilnehmer!  
Kleingruppen-Intensivtraining mit maximal 6 Teilnehmern!

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Verkäufer/-innen, Nachwuchsverkäufer/-innen, Mitarbeiter/-innen mit Kundenkontakt

Durchführungsgarantie & Kleingruppenttraining

### TEILNEHMER:

max. 6 Personen

### REFERENT/-IN:

Horst-Peter Rier, Ind.-Kfm.,  
Dipl.-Verwaltungswirt (FH),  
Dipl.-Kfm., Unternehmensberater

### ENTGELT:

450,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455  
Fax 02151 635 – 378  
E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

### 1. KURS:

22.10.2014  
Mi 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

M018-SK214

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M018-SK214](http://www.wb-ihk.de/M018-SK214)

### 2. KURS:

17.06.2015  
Mi 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

M018-SK115

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Weiterbildung  
Ostwall 11-19, 47798 Krefeld

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M018-SK115](http://www.wb-ihk.de/M018-SK115)

# Profi-Tipps für verkaufsstarke Werbetexte, Mailings & Co. – Kleingruppentraining

## DAS WIRD IHNEN VERMITTELT:

- Warum Unternehmen gute Texte(r) brauchen
- Bevor Sie loslegen
  - Das Briefing – Definition und Inspiration
  - Handwerkszeug – Bücher, Webseiten, Material
  - Recherche – eine solide Basis schaffen
- Kleines ABC des Schreibens
  - Auf was Sie bei jedem Text achten sollten ...
  - ... und was beim Werbetext noch dazu kommt
- Kreatives Arbeiten: Wie Sie mit einfachen Techniken zu neuen Ideen kommen
- Worauf Sie beim Texten für
  - die Anzeige
  - den Werbebrief
  - den Flyer
  - die Pressemitteilung
  - den Fachartikel
  - das Internet
  - das Angebot
 besonders achten sollten
- Auf dem Prüfstand: So geben Sie Ihren Texten Form und Schliff

3 FÜR 2

Geht es Ihnen mitunter auch so: Sie müssen schnell einen Text für ein Mailing oder eine Pressemitteilung entwerfen, aber es fällt Ihnen nichts „Knackiges“ ein? – Regen Sie Ihre Kreativität an und verbessern Sie Ihren Schreibstil beim Texten für Werbung, Pressearbeit und Verkaufsförderung. Mit Profi-Tipps, kreativen Schreibübungen und praktischen Checklisten gelangen ansprechende und überzeugende Texte für Papier und Bildschirm leichter und schneller. Und das Texten für's nächste Mailing macht Spaß und sitzt...

Bitte bringen Sie eigene Werbetexte / Textentwürfe mit, die gemeinsam analysiert werden.

### HINWEIS:

Durchführungsgarantie ab 1 Teilnehmer!  
Kleingruppen-Intensivtraining mit maximal 6 Teilnehmern!  
Bringen Sie bitte Ihr Laptop und eigene Textbeispiele mit.

### ABSCHLUSS:

IHK-Teilnahmebescheinigung

### ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Marketing, Vertrieb und Sekretariat/Assistenz, die gelegentlich oder regelmäßig Werbetexte verfassen.

### TEILNEHMER:

max. 6 Personen

### REFERENT/-IN:

Vera Anders, Germanistin MA,  
Kommunikationswirtin

### ENTGELT:

450,00 € für 8 Unterrichtsstunden

### DATUM:

11.11.2014

Di 09:00 – 16:30 Uhr

### KENN-NR.:

M118-SM114

### LEHRGANGSORT:

IHK Mittlerer Niederrhein  
Bismarckstr. 109,  
41061 Mönchengladbach

### INTERNET:

[www.wb-ihk.de/M118-SM114](http://www.wb-ihk.de/M118-SM114)

### INFORMATION:

Telefon 02151 635 – 455

Fax 02151 635 – 378

E-Mail [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de)

Durchführungsgarantie  
& Kleingruppentraining

# IHK-Weiterbildung – Ihre Vorteile:

## BREITES ANGEBOTSSPEKTRUM:

Das vorliegende Programmheft bietet durch seine vielfältigen Veranstaltungen für jeden Interessenten etwas – dem Kleinunternehmen ebenso wie dem Großkonzern, dem Manager ebenso wie dem Team-Assistenten oder dem Auszubildenden.

## WEITERBILDUNGSBERATUNG:

Planen Sie Ihre Weiterbildung ziel- und bedarfsgerecht. Wir beraten Sie gern neutral und erstellen gemeinsam mit Ihnen unverbindlich und kostenlos ein Weiterbildungskonzept für Ihr Unternehmen oder Ihren persönlichen Karriereplan.

## PRAXISORIENTIERTE INHALTE:

Die IHK-Weiterbildung zeichnet sich besonders durch ihren hohen Praxisbezug aus. Praxisnahe Themen und direkt umsetzbare Inhalte helfen Ihnen, den an Sie gestellten Anforderungen professionell und effizient gerecht zu werden.

## ERFAHRENE DOZENTEN:

Unsere Dozenten sind Experten und Praktiker auf ihrem Gebiet und verbinden fachliches Know-how mit umfangreichen Praxiserfahrungen und einem methodisch-didaktischen Geschick, das auch schwierige Zusammenhänge verständlich werden lässt.

## BAUKASTENSYSTEM:

Ein Teil unseres Kursangebotes ist als Baukasten konzipiert. So ermöglichen sinnvoll aufeinander abgestimmte Seminare ein problemloses Weiterlernen, damit Sie Ihr persönliches Karriereziel erreichen.

## ÜBERSCHAUBARE LERNGRUPPEN:

Die Teilnehmerzahl in den einzelnen Seminaren und Lehrgängen ist begrenzt, um ein intensives Training zu ermöglichen und damit einen schnellen Lernerfolg zu erzielen. Auf diese Weise können auch die Bedürfnisse einzelner Teilnehmer besser berücksichtigt werden.

## ANERKANNTE IHK-ABSCHLÜSSE:

Zahlreiche Lehrgänge schließen mit bundeseinheitlich anerkannten IHK-Abschlüssen ab. Vor allem in Verbindung mit einer beruflichen Erstausbildung sind diese Lehrgänge hervorragend geeignet, um einerseits den Arbeitsplatz sicherer zu gestalten und sich andererseits neue berufliche Perspektiven zu eröffnen.

