

## Kundenorientierung | Marketing | Vertrieb

Souverän und kompetent

Kundenorientiertes Verhalten am Telefon

Freundlich und kundenorientiert

Sympathie- und Werbeträger: Empfang, Rezeption und Telefonzentrale

Lösungsorientiert statt problemfixiert

Reklamationen und Beschwerden am Telefon meistern

Ohne Kunden ist alles nichts

Kundenbindung durch optimalen Service

Potenziale ausschöpfen und Erträge sichern

Kundenrückgewinnung

Zusatz- und Ergänzungsverkäufe realisieren

Cross-Selling im Innendienst

Erkennen, entwickeln und erfolgreich umsetzen

Marketinggrundlagen für Neu- und Quereinsteiger

Unsichtbare Leistungen erfolgreich vermarkten

Intensivseminar „Dienstleistungsmarketing“

Kundengewinnung am Telefon

Telefonakquisition professionell gestalten

Souverän und kompetent

## Kundenorientiertes Verhalten am Telefon

„Kundenorientierung ist der entscheidende Faktor für das Überleben.“

Firmenleitlinien enthalten in der Regel klare Aussagen über die Bedeutung der Kunden für das Unternehmen. Am Telefon – der Visitenkarte des Unternehmens – wird dies intern aber nicht überall konsequent genug gelebt. Kundenorientierung im Denken und Handeln ist hier viel zu schwach ausgeprägt und der Zusammenhang zwischen dem eigenen Verhalten und der Auswirkung beim Kunden wird oft nicht gesehen bzw. unterschätzt.

In diesem Intensiv-Training erfahren Sie, was gelebte Kundenorientierung für den Erfolg Ihres Unternehmens bedeutet und was Sie selbst in Ihrer Funktion dazu beitragen können, um Ihre Kunden zufriedener zu machen. Sie reflektieren Ihre persönliche Wirkung am Telefon und lernen Möglichkeiten kennen, diese am Telefon zu optimieren. Durch praxisorientierte Übungen lernen Sie die konsequente Orientierung am Kunden durch einwandfreies Verhalten in jeder Gesprächssituation und erfahren dabei, wie Sie Gespräche gezielt steuern können.

### Themenschwerpunkte:

- Kundenorientierung beginnt bereits im Kopf
- Meine eigene Wirkung am Telefon
- Kommunikationstechniken und die Besonderheit der Kommunikation am Telefon
- Aktiv zuhören und fragen
- Stimme macht Stimmung – der Ton macht die Musik
- Die richtigen Worte finden  
– Kompetenz vermitteln und Verbindlichkeit ausdrücken
- Umgang mit heiklen Gesprächspartnern am Telefon
- Schwierige Gesprächssituationen souverän meistern
- *Übungen:* Telefongespräche aus dem betrieblichen Alltag der Teilnehmer und Entwicklung individueller Lösungsstrategien



### Wir engagieren uns für:

Personen, die im telefonischen Kundenkontakt stehen.

Fax: 0 89 | 44 24 96 – 29

### Anmeldung:

Souverän und kompetent

#### Kundenorientiertes Verhalten am Telefon

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> 27.07.10, Frankfurt/Main | <input type="radio"/> 23.02.11, Hamburg   |
| <input type="radio"/> 09.08.10, München        | <input type="radio"/> 16.03.11, Berlin    |
| <input type="radio"/> 16.09.10, Berlin         | <input type="radio"/> 07.04.11, München   |
| <input type="radio"/> 13.12.10, München        | <input type="radio"/> 23.06.11, Frankfurt |
| <input type="radio"/> 26.01.11, Frankfurt/Main |   |

Arbeitszeiten:

von 10:00 – 18:00 Uhr

Teilnahmegebühr:

420,-- Euro + MwSt.

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation.

Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

business- & selfnessacademy e. K.  
Stiglmaierplatz/Dachauer Str. 37, D-80335 München  
Tel. 0 89 | 44 24 96 – 0, Fax 0 89 | 44 24 96 – 29  
kontakt@busac.de | www.busac.de

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Branche: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ | Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Anmeldebestätigung bitte an: \_\_\_\_\_

Rechnung bitte an: \_\_\_\_\_



Freundlich und kundenorientiert

## Sympathie- und Werbeträger: Empfang, Rezeption und Telefonzentrale

Wir treffen sie fast überall: Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen am Empfang und in der Telefonzentrale. Als Visitenkarte des Unternehmens sind unsere Vorstellungen von ihnen klar: stets freundlich, zuvorkommend und kompetent sollten sie sein. Wir erwarten kundenorientiertes Verhalten in jeder Gesprächssituation, ein professionelles Auftreten und ein ansprechendes persönliches Erscheinungsbild.

Dieses motivierende Training macht Sie fit für Ihren täglichen persönlichen und telefonischen Kunden- und Besucherempfang. In praxisnahen Übungen lernen Sie, wie Sie Ihre eigene Wirkung am Telefon und im persönlichen Kontakt verfeinern und Ihren Gesprächspartnern in jeder Situation souverän und kompetent entgegentreten können. Abgerundet wird dieses intensive Training durch Tipps und Übungen zum Thema gesunder Ernährung und Entspannung.

### Themenschwerpunkte:

- Meine Rolle als Sympathie- und Werbeträger des Unternehmens
- Visitenkarte: Arbeitsplatz Rezeption und Empfang
- Wie wirke ich am Telefon und im persönlichen Kontakt?
- Die Besonderheit der Kommunikation am Telefon
- Der persönliche Kontakt zu Kunde und Besucher
- Verhalten, Gefühle, Wirkung
- Stimme, Sprechweise, Körpersprache
- Die richtigen Worte finden – Kompetenz vermitteln und Verbindlichkeit ausdrücken
- Internationale Verhaltensstandards und Umgangsformen
- Langfristige Erhaltung / Steigerung der Leistungsfähigkeit ermöglichen – persönliches Stress- und Körpermanagement
- Tipps und Tricks rund um das persönliche Erscheinungsbild



### Wir engagieren uns für:

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus den Bereichen Empfang, Rezeption und Telefonzentrale, die ihr Unternehmen souverän und kompetent repräsentieren müssen.

Fax: 0 89 | 44 24 96 - 29

### Anmeldung:

Freundlich und kundenorientiert

#### Sympathie- und Werbeträger: Empfang, Rezeption und Telefonzentrale

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> 11.-12.08.10, München        | <input type="radio"/> 17.-18.01.11, Hamburg        |
| <input type="radio"/> 23.-24.09.10, Frankfurt/Main | <input type="radio"/> 15.-16.02.11, Frankfurt/Main |
| <input type="radio"/> 15.-16.11.10, Berlin         | <input type="radio"/> 12.-13.04.11, Berlin         |
| <input type="radio"/> 09.-10.12.10, München        | <input type="radio"/> 19.-20.05.11, München        |

Arbeitszeiten:  
1. Tag von 13:00 - 18:00 Uhr  
2. Tag von 09:00 - 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr:  
680,- Euro + MwSt.

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation.

Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

business- & selfnessacademy e. K.  
Stiglmaierplatz/Dachauer Str. 37, D-80335 München  
Tel. 0 89 | 44 24 96 - 0, Fax 0 89 | 44 24 96 - 29  
kontakt@busac.de | www.busac.de

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Branche: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ | Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Anmeldebestätigung bitte an: \_\_\_\_\_

Rechnung bitte an: \_\_\_\_\_



Lösungsorientiert statt problemfixiert

## Reklamationen und Beschwerden am Telefon meistern

Die meisten Beschwerden und Reklamationen werden über das Telefon abgewickelt. Hierbei hängt die Qualität der Bearbeitung von der Kompetenz der involvierten Mitarbeiter ab.

Unprofessionelles Verhalten in der Annahme und Bearbeitung von Reklamationen und Beschwerden führen zu einem negativen Firmenimage. Umsatzeinbußen und ein schlechtes Arbeitsklima sind die Folgen. Dabei sind Reklamationen und Beschwerden immer Chancen. Sie enthalten die Informationen, die ein Unternehmen braucht, um auch zukünftig marktgerecht Produkte bzw. Dienstleistungen mit einem kundenorientierten Service liefern zu können. Eine kompetente Reklamations- und Beschwerdebehandlung festigt dabei die Beziehung zum Kunden und beugt negativen Kettenreaktionen vor.

Wie Sie schwierige Situationen mit verärgerten Gesprächspartnern meistern, lernen Sie in diesem Training. Praxisnahe Übungen machen Sie fit für unangenehme Gespräche. Sie erfahren, wie Sie die Chancen der Reklamation und Beschwerde nutzen, ohne sich dabei selbst zu belasten.

### Themenschwerpunkte:

- Was Kunden erwarten, wenn sie sich beschwerten
- Die Einstellung zum Kunden – Kundenorientierung leben
- Kommunikationstechniken und die Besonderheit der Kommunikation am Telefon
- Aktives Zuhören und Fragen stellen
- Die richtigen Worte finden  
– Kompetenz vermitteln und Verbindlichkeit ausdrücken
- Mit persönlichen Angriffen souverän umgehen
- Schwierige Gesprächssituationen mit verärgerten Kunden meistern
- Strategische Beschwerde- und Reklamationsbearbeitung
- *Übungen:* Telefongespräche aus dem betrieblichen Alltag der Teilnehmer und Entwicklung individueller Lösungsstrategien



### Wir engagieren uns für:

Personen, die unangenehme Gespräche am Telefon kompetent meistern wollen.

Fax: 0 89 | 44 24 96 – 29

### Anmeldung:

Lösungsorientiert statt problemfixiert

#### Reklamationen und Beschwerden am Telefon meistern

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> 02.08.10, München        | <input type="radio"/> 19.01.11, Hamburg        |
| <input type="radio"/> 25.08.10, Berlin         | <input type="radio"/> 10.02.11, Berlin         |
| <input type="radio"/> 05.11.10, München        | <input type="radio"/> 18.03.11, München        |
| <input type="radio"/> 03.12.10, Frankfurt/Main | <input type="radio"/> 26.05.11, Frankfurt/Main |

Arbeitszeiten:  
von 10:00 – 18:00 Uhr

Teilnahmegebühr:  
420,-- Euro + MwSt.

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation.

Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

business- & selfnessacademy e. K.  
Stiglmairplatz/Dachauer Str. 37 D-80335 München  
Tel. 0 89 | 44 24 96 – 0, Fax 0 89 | 44 24 96 – 29  
kontakt@busac.de | www.busac.de

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Branche: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ | Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Anmeldebestätigung bitte an: \_\_\_\_\_

Rechnung bitte an: \_\_\_\_\_



Ohne Kunden ist alles nichts

## Kundenbindung durch optimalen Service

"Service ist Verdienst am Kunden".

Service- und Kundendienstmitarbeiter repräsentieren als fachliche Spezialisten „direkt vor Ort“ nicht nur das Unternehmen, sie erkennen auch Bedarf und Bedürfnisse des Kunden. Sie sind dafür verantwortlich dem Kunden eine nachhaltige Bestätigung für seine Kaufentscheidung zu geben. Gelingt dies nicht, drohen Kundenverlust und Umsatzrückgang.

Service- und Kundendienstmitarbeiter bilden die Schnittstelle zwischen Kunde und Unternehmen und benötigen somit eine bereichs- und hierarchieübergreifende Denkweise, um den Informationsfluss zu garantieren. Oftmals keine leichte Aufgabe, denn es sind nicht nur positive Informationen, die z. B. an den Verkauf weitergeleitet werden müssen. Häufig werden Service- und Kundendienstmitarbeiter auch mit dem Ärger und der Unzufriedenheit der Kunden konfrontiert. Ihr Verhalten und ihre kommunikativen Fähigkeiten entscheiden dann darüber, ob der Konflikt gelöst und der Kunde zufriedengestellt werden kann, denn: geht nicht, gibt's nicht.

Wie Sie solche Situationen am besten meistern, den Kunden langfristig binden und Ihre Informationsfunktion optimal erfüllen, das erfahren Sie in diesem Training.

### Themenschwerpunkte:

- Die Rolle des Service- und Kundendienstmitarbeiters
- Das richtige Auftreten
- Den Kontakt zum Kunden aufbauen
- Schnittstelle zwischen Kunde und Unternehmen optimieren
- Informationsflüsse sicherstellen
- Verhalten, Gefühle, Wirkung
- Umgang mit Konfliktsituationen



### Wir engagieren uns für:

Service- und Kundendienstmitarbeiter, die den Service am Kunden optimieren wollen.

Fax: 0 89 | 44 24 96 - 29

### Anmeldung:

Ohne Kunden ist alles nichts

#### Kundenbindung durch optimalen Service

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> 16.-17.08.10, München        | <input type="radio"/> 07.-08.02.11, München            |
| <input type="radio"/> 16.-17.09.10, Hamburg        | <input checked="" type="radio"/> 23.-24.03.11, Hamburg |
| <input type="radio"/> 11.-12.11.10, Berlin         | <input type="radio"/> 27.-28.06.11, Berlin             |
| <input type="radio"/> 27.-28.01.11, Frankfurt/Main |  |

Arbeitszeiten:

1. Tag von 13:00 - 18.00 Uhr  
2. Tag von 09:00 - 17.00 Uhr

Teilnahmegebühr:

680,-- Euro + MwSt.

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation.

Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

business- & selfnessacademy e. K.  
Stiglmaierplatz/Dachauer Str. 37, D-80335 München  
Tel. 0 89 | 44 24 96 - 0, Fax 0 89 | 44 24 96 - 29  
kontakt@busac.de | www.busac.de

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Branche: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ | Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Anmeldebestätigung bitte an: \_\_\_\_\_

Rechnung bitte an: \_\_\_\_\_



Potenziale ausschöpfen und Erträge sichern  
**Kundenrückgewinnung**

Der Kampf um den Kunden wird immer härter. Gleichzeitig verlieren manche Unternehmen jährlich 20 bis 30 Prozent ihrer Kunden. Nur 13 Prozent aller Unternehmen bestreiten ein systematisches Kundenrückgewinnungs-Management, obwohl der verlorene Kundenbestand ein Potenzial mit gewaltigen Ertrags-Chancen ist - ein weitgehend unentdecktes Potenzial! 9 von 10 Kunden können laut einer Studie zurückgewonnen werden. Das lohnt sich, denn die Loyalität und Rentabilität zurückgewonnener Kunden ist durchschnittlich höher als bei Neukunden. Also nutzen Sie Ihre Chance und lernen Sie, wie Sie Ihre verlorenen Kunden systematisch wieder zurück gewinnen und sich auf die psychologische Situation der verärgerten und verlorenen Kunden einzustellen haben.

**Themenschwerpunkte:**

- Identifizierung der verlorenen bzw. schlafenden Kunden
- Analyse der Verlustursachen
- Planung und Umsetzung von Rückgewinnungsmaßnahmen
- Der zielführende Dialog - Abbau von negativen Emotionen mit Hilfe von spezifischen Einwandsbehandlungs-Techniken
- Rückholangebote entwickeln und formulieren
- Lösungsstrategien für die systematische Kundenrückgewinnung
- Erfolgskontrolle und Optimierung
- Prävention bzw. Aufbau einer 2. Loyalität
- Fallstudien - Realisierung einer Rückgewinnungskampagne zu einem konkreten Anwendungsfall
- Erfolgsbeispiele und erfolgreiche Kampagnen aus verschiedenen Branchen



**Wir engagieren uns für:**

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit Vertriebsaufgaben.

Fax: 0 89 | 44 24 96 - 29

**Anmeldung:**

Potenziale ausschöpfen und Erträge sichern  
**Kundenrückgewinnung**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> 26.-27.08.10, Frankfurt/Main | <input type="radio"/> 18.-19.04.11, Hamburg |
| <input type="radio"/> 15.-16.11.10, München        | <input type="radio"/> 06.-07.06.11, München |
| <input type="radio"/> 17.-08.02.10, Berlin         |   |

Arbeitszeiten:	Teilnahmegebühr:
1. Tag von 10:00 - 18:00 Uhr	980,- Euro + MwSt.
2. Tag von 09:00 - 17:00 Uhr	

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation.

Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

business- & selfnessacademy e. K.  
Stiglmaierplatz/Dachauer Str. 37, D-80335 München  
Tel. 0 89 | 44 24 96 - 0, Fax 0 89 | 44 24 96 - 29  
kontakt@busac.de | www.busac.de

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Branche: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ | Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Anmeldebestätigung bitte an: \_\_\_\_\_

Rechnung bitte an: \_\_\_\_\_



Zusatz- und Ergänzungsverkäufe realisieren  
**Cross-Selling im Innendienst**

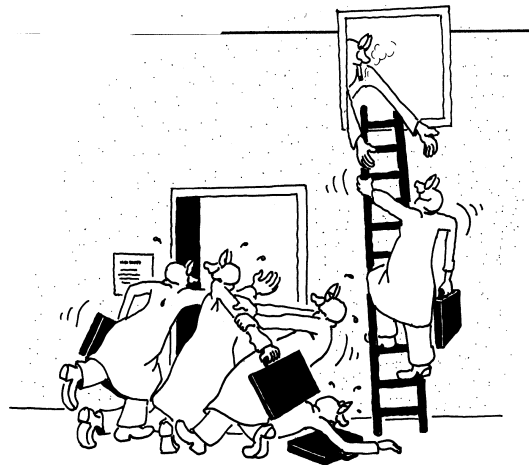
Ein Trend wird Pflicht: Betreuender Innendienst als Verkaufsstandbein.

Der Kunde meldet sich mit einem Anliegen – die Gelegenheit für Mitarbeiter im Innendienst aktiv diese Chance zu nutzen und zu verkaufen! Obwohl nach aktuellen Studien 60-90% der Kunden bereit wären, bestimmte Zusatzprodukte ihres Lieferanten zu kaufen, wird diese Chance viel zu selten genutzt. Dabei liefern die geführten Gespräche mit dem Kunden eine ideale Vorlage für Verkaufsgespräche, denn schließlich melden sich die Kunden von ganz alleine.

In diesem Training zeigen wir Ihnen auf, wie Sie auch bei schwierigen Kunden aus Bestellannahmen und Produktberatungen Verkaufsgespräche zielorientiert führen und Verkäufe realisieren können.

**Themenschwerpunkte:**

- Anforderungen an Innendienstmitarbeiter mit Vertriebsaufgaben
- Verkaufsfördernde Rhetorik am Telefon
- Kunden-Motive erkennen und gezielt ansprechen
- Erklärungsbedürftige Produkte verständlich und kundengerecht präsentieren
- Entscheidende Wirkfaktoren als Schlüssel zum Verkaufserfolg nutzen und gezielt einsetzen
- Angebote nachfassen und zum Abschluss führen
- Einwände souverän meistern und erfolgreiche Abschlusstechniken anwenden
- Fallstudien: Realisierung einer Cross-Sellingumsetzung zu einem konkreten Anwendungsfall
- Erfolgsbeispiele und erfolgreiche Kampagnen aus verschiedenen Branchen



**Wir engagieren uns für:**

Mitarbeiter im Innendienst, die durch Zusatz- und Ergänzungsverkäufe mehr Umsätze realisieren möchten.

Fax: 0 89 | 44 24 96 - 29

**Anmeldung:**

Zusatz- und Ergänzungsverkäufe realisieren  
**Cross-Selling im Innendienst**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> 20.-21.09.10, München        | <input type="radio"/> 24.-25.02.11, Berlin  |
| <input type="radio"/> 03.-04.11.10, Hamburg        | <input type="radio"/> 01.-02.03.11, München |
| <input type="radio"/> 13.-14.01.11, Frankfurt/Main | <input type="radio"/> 12.-13.05.11, Hamburg |

Arbeitszeiten: 1. Tag von 10:00 - 18:00 Uhr  
2. Tag von 09:00 - 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr: 980,-- Euro + MwSt.

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation.

Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

business- & selfnessacademy e. K.  
Stiglmaierplatz/Dachauer Str. 37, D-80335 München  
Tel. 0 89 | 44 24 96 - 0, Fax 0 89 | 44 24 96 - 29  
kontakt@busac.de | www.busac.de

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Branche: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ | Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Anmeldebestätigung bitte an: \_\_\_\_\_

Rechnung bitte an: \_\_\_\_\_



Erkennen, entwickeln und erfolgreich umsetzen

## Marketinggrundlagen für Neu- und Quereinsteiger

Für Neu- und Quereinsteiger in das Marketing ergibt sich oftmals die Frage, wie ein fundiertes Marketing sein soll. Denn das Marketing ist nicht nur für Werbung und Kommunikation zuständig, sondern ist mindestens auch noch die verantwortliche Stelle für Produkte, Preisgestaltung und die Distribution. Eine Fülle von Aufgaben gehören in das Marketing und so ist es unerlässlich, alle Aufgaben so zu strukturieren, dass das gewünschte Ziel am Ende erreicht wird.

In diesem Grundlagenseminar zeigen wir Ihnen anhand eines praxisnahen Beispiels auf, wie der Marketingprozess in Theorie und Praxis systematisch ausgeführt wird.

### Themenschwerpunkte:

- Einführung in das Marketing
- Ziele und Aufgaben des Marketing
- Die Organisation des Marketing in Unternehmen
- Strategisches und operatives Marketing
- Die Phasen des Marketingprozesses
- Die Marketingkonzeption
- Die Marketinginstrumente Produkt, Preise, Distribution und Kommunikation
- Besonderheiten einzelner Marketingbereiche, z. B. Dienstleistungsmarketing, Investitionsgütermarketing, Konsumgütermarketing ...



### Wir engagieren uns für:

Neu- und Quereinsteiger aus dem Bereich Marketing, die Marketinggrundwissen erlangen oder dieses auffrischen möchten.

Fax: 0 89 | 44 24 96 - 29

### Anmeldung:

Erkennen, entwickeln und erfolgreich umsetzen

#### Marketinggrundlagen für Neu- und Quereinsteiger

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> 11.10.10, München        | <input type="radio"/> 01.04.11, Berlin  |
| <input type="radio"/> 08.12.10, Frankfurt/Main | <input type="radio"/> 29.06.11, München |
| <input type="radio"/> 28.02.11, Hamburg        |   |

Arbeitszeiten:  
10.00 Uhr bis 18.00 Uhr

Teilnahmegebühr:  
580,- Euro + MwSt.

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation.

Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

business- & selfnessacademy e. K.  
Stiglmaierplatz/Dachauer Str. 37, D-80335 München  
Tel. 0 89 | 44 24 96 - 0, Fax 0 89 | 44 24 96 - 29  
kontakt@busac.de | www.busac.de

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Branche: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ | Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Anmeldebestätigung bitte an: \_\_\_\_\_

Rechnung bitte an: \_\_\_\_\_



Unsichtbare Leistungen erfolgreich vermarkten  
**Intensivseminar „Dienstleistungsmarketing“**

Dienstleistungen werden nicht grundlos auch als Vertrauensgüter bezeichnet. Denn wo das materielle Produkt als Anschauungs- und Vergleichsobjekt fehlt, hat der Kunde nur allzu oft das Gefühl, die „Katze im Sack“ zu kaufen.

In diesem Intensivseminar erfahren Sie, warum Dienstleistungen nicht wie Produkte vermarktet werden können. Gemeinsam mit Ihnen analysieren wir den Dienstleistungsprozess Ihres Unternehmens und Sie erfahren dabei, wie Sie ihn optimieren und somit Verkaufserfolg und Kundenzufriedenheit erhöhen können.

**Themenschwerpunkte:**

- Die Besonderheiten des Dienstleistungsmarketing
- Der erweiterte Marketingmix für Dienstleistungen
- Käuferverhalten und Kaufentscheidungsprozess
- Kundenerwartungen kennenlernen, auswerten und bedienen
- Wie der Vertraufaufbau gelingt und Unsicherheiten systematisch abgebaut werden
- Die besondere Kommunikationspolitik: Wie Dienstleister werben müssen
- Analyse Ihres Dienstleistungsprozesses und seine Fettnäpfchen
- Probleme im Dienstleistungsprozess erkennen und lösen
- Das Qualitätsmanagement von Dienstleistungen
- Erfolgsfaktor und Risiko: Personal
- Kunden zufrieden stellen oder begeistern?
- Ein kreatives Beschwerdemanagement führen
- Profitable Kunden zurückgewinnen
- Aktuelle Entwicklung und Zukunftsaussichten



**Wir engagieren uns für:**

Unternehmer und Geschäftsführer kleinerer und mittelständischer Unternehmen, Freiberufler, Fach- und Führungskräfte sowie Verantwortliche und Mitarbeiter aus Marketing, Vertrieb und angrenzenden Unternehmensbereichen.

Fax: 0 89 | 44 24 96 - 29

**Anmeldung:**

Unsichtbare Leistungen erfolgreich vermarkten  
**Intensivseminar „Dienstleistungsmarketing“**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> 01.-02.09.10, München | <input type="radio"/> 14.-15.03.11, Frankfurt/Main |
| <input type="radio"/> 16.-17.12.10, Hamburg | <input type="radio"/> 03.-04.05.11, München        |
| <input type="radio"/> 21.-22.02.11, Berlin  |  |

Arbeitszeiten: 1. Tag von 10:00 - 18:00 Uhr  
2. Tag von 09:00 - 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr: 980,-- Euro + MwSt.

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation.

Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

business- & selfnessacademy e. K.  
Stiglmaierplatz/Dachauer Str. 37, D-80335 München  
Tel. 0 89 | 44 24 96 - 0, Fax 0 89 | 44 24 96 - 29  
kontakt@busac.de | www.busac.de

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Branche: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ | Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Anmeldebestätigung bitte an: \_\_\_\_\_

Rechnung bitte an: \_\_\_\_\_



Kundengewinnung am Telefon

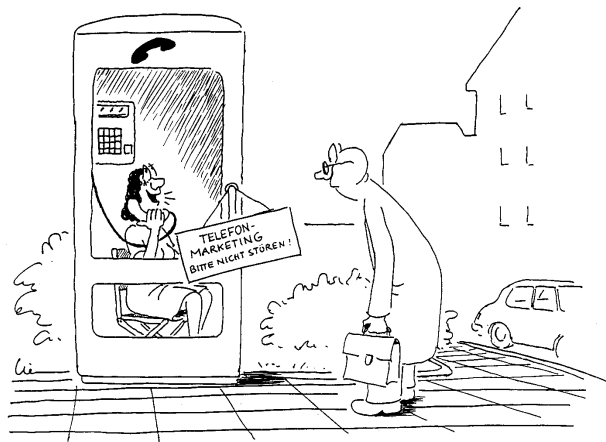
## Telefonakquisition professionell gestalten

Die Telefonakquisition erzeugt selbst beim versierten Verkäufer hohes Unbehagen, da Negativerfolge und unwirsches Verhalten des Gesprächspartners dabei Alltag sind. Diese Form der Akquise erfordert Sportsgeist, Zielstrebigkeit und Standfestigkeit. Nur so überwindet man die Hemmschwelle, die dazu antreibt, Telefonate ausschließlich mit vertrauten Gesprächspartnern zu führen.

Dieses intensive Training stärkt Ihre positive Grundeinstellung zur Telefonakquise durch systematische Vorbereitung und Zielbildung. Sie lernen Vorwände aufzudecken, Bedenken schnell zu entkräften und den potentiellen Kunden richtig einzuschätzen.

### Themenschwerpunkte:

- Vorbereitung von Telefonakquisitions- bzw. Telemarketing-Aktionen
- Verfeinern und als Chance nutzen: Kontaktfähigkeit und Kommunikationstalent
- Abbau der „Nein-Angst“ und Aufbau von Mut
- Den „roten Faden“ für abschlussorientierte Gespräche erarbeiten
- Den richtigen Gesprächspartner erreichen
- Auf den Punkt gebracht - 30 Sekunden für die aktive Kundenansprache
- Frage- und Argumentationstechniken
- Einwände in Verkaufschancen verwandeln
- Methoden der effektiven Auswertung und Weiterbearbeitung der Telefonate



### Wir engagieren uns für:

Personen, die am Telefon Produkte und Dienstleistungen verkaufen oder Termine am Telefon vereinbaren.

Fax: 0 89 | 44 24 96 - 29

### Anmeldung:

Kundengewinnung am Telefon

#### Telefonakquisition professionell gestalten

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> 19.-20.07.10, München | <input type="radio"/> 03.-04.02.11, Frankfurt/Main |
| <input type="radio"/> 27.-28.09.10, Berlin  | <input type="radio"/> 12.-13.05.11, Hamburg        |
| <input type="radio"/> 02.-03.12.10, München | <input type="radio"/> 13.-14.06.11, Berlin         |

Arbeitszeiten:  
1. Tag von 13:00 - 18.00 Uhr  
2. Tag von 09.00 - 17.00 Uhr

Teilnahmegebühr:  
750,- Euro + MwSt.

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation.

Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

business- & selfnessacademy e. K.  
Stiglmaierplatz/Dachauer Str. 37, D-80335 München  
Tel. 0 89 | 44 24 96 - 0, Fax 0 89 | 44 24 96 - 29  
kontakt@busac.de | www.busac.de

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Branche: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ | Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Anmeldebestätigung bitte an: \_\_\_\_\_

Rechnung bitte an: \_\_\_\_\_



## Anmeldeformular

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten.

In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation. Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

Fax 0 89 | 44 24 96 - 29

### Veranstaltungsdaten

Veranstaltungstitel \_\_\_\_\_

Veranstaltungstermin \_\_\_\_\_

Ort \_\_\_\_\_

### Teilnehmer

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

### Firmendaten | Rechnungsempfänger

Firma \_\_\_\_\_

Straße | Nr. \_\_\_\_\_

PLZ | Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

### Falls abweichend

Anmeldebestätigung bitte zu Händen \_\_\_\_\_

Rechnung bitte an \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

business- & selfnessacademy e. K.  
Stiglmaierplatz/DachauerStr. 37 | D-80335 München  
Tel. 0 89 | 44 24 96 - 0, Fax 0 89 | 44 24 96 - 29  
kontakt@busac.de | www.busac.de



business- & selfnessacademy  
beraten. trainieren. begleiten.

Stiglmaierpatz/Dachauer Str. 37  
D-80335 München  
Telefon 0 89 | 44 24 96 - 0  
Fax 0 89 | 44 24 96 - 29  
kontakt@busac.de  
www.busac.de

