

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 81 52 | 39 61 658

**Anmeldung:**

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

- 01.-02.03.12, München       03.-04.05.12, Berlin  
 19.-20.04.12, Düsseldorf

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, Erfrischungstränke, 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. - Verwaltung  
Hauptstr. 38B, D-82229 Seefeld  
Tel. 0 81 52 | 39 61 654, Fax 0 81 52 | 39 61 658  
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: \_\_\_\_\_

