



INTENSIV-

Kundenorientierung und Maßnahmen der Kundenbindung

- Das Unternehmen aus der Sicht der Kunden bergreifen
- Kundenorientierung als Unternehmensphilosophie verstehen
- Zusammenhänge von Qualität, Zufriedenheit und Erfolg erkennen
- Die grundlegende Maßnahmen Kundenbindung kennenlernen
- Werkzeuge zur Intensivierung der Kundenbindung anwenden
- Kundenbindung in neuen Märkten anwenden

- Mit zahlreichen Checklisten und Tools
- Hoher Lernerfolg durch stark begrenzte Teilnehmerzahl



INTENSIV-

Kundenorientierung und Maßnahmen der Kundenbindung

Zum Veranstaltungsinhalt

Welcher Arbeit in der Akquise neuer Kunden steckt, wissen Unternehmer nur zu gut. Tatsache ist, dass der Aufwand, einen Kunden zu halten weitaus geringer ist als der, einen Neuen zu finden. Umso verblüffender ist die Leichtfertigkeit, mit der manche Unternehmen ihre Kunden einfach abwandern lassen.

Dieser Workshop setzt sich mit der grundlegenden Philosophie der Kundenorientierung auseinander und zeigt Methoden und Maßnahmen auf, wie bestehende Kunden langfristig gehalten werden können.

Anhand von Beispielen werden konkrete Maßnahmen in den verschiedenen Bereichen des Kundenkontaktes (Werbung, Unternehmenskommunikation, Events, Messen, neue Medien, direkter Kundenkontakt, etc.) vorgestellt und deren Umsetzung diskutiert.

Das kann dieser Workshop leisten

Dieser Workshop zeigt Ihnen die Zusammenhänge zwischen Kundenbindung und genereller Kundenorientierung in der Praxis auf. Sie lernen nicht nur einzelne Maßnahmen der Kundenbindung kennen, sondern auch die Voraussetzungen, welche geschaffen werden müssen, um erfolgreich Kunden zu halten.

Anhand von Checklisten und praktischen Beispielen werden Sie in der Lage sein Kundenbindungsmaßnahmen mit mehr Sicherheit in Ihrem Unternehmen umzusetzen.

**INTENSIV-**

Kundenorientierung und Maßnahmen der Kundenbindung

An wen sich dieser Workshop richtet

Das Seminar richtet sich an Manager aus den Bereichen Marketing, Kommunikation, Vertrieb oder Geschäftsleitung kleiner und mittelständischer Unternehmen, die für Kundenorientierung und Kundenbindung verantwortlich sind.

Je nach Zusammenstellung der Teilnehmer werden Schwerpunkte auf den strategischen, oder auf den Aspekt der Maßnahmen gesetzt.

Um einen größtmöglichen Lernerfolg zu gewährleisten, ist dieses Seminar auf max. 6 Teilnehmer begrenzt.

Angewandte Lehrmethoden

- Vortrag
- Diskussion
- Übungen (Einzelarbeit / Gruppenarbeit)
- Erfahrungsaustausch
- praktische Firmen- und Branchenbeispiele
- Checklisten und Leitfäden
- Beratung in Methodenanwendung

Ihr Workshop-Leiter



Ralf Krannich gründete 2004 in Berlin das Beratungsunternehmen Krannich und Barnick und ist seither als Marketingberater und Interimsmanager tätig.

Nach dem Abschluss seines Mathematikstudiums in Berlin vertiefte er sein Wissen bis mit einem Fulbright Stipendium für ein Studium der Computerwissenschaften in den USA.

Ralf Krannich blickt auf über 15 Jahre Erfahrung im Vertrieb, als Produktbereichsleiter und als Leiter Marketing in international agierenden Handels-, IT und Dienstleistungsunternehmen zurück.

2003 untermauerte er sein Wissen mit einem international ausgerichteten MBA-Studium im Bereich General Management an der Macquarie Graduate School of Management in Sydney/Australien.



INTENSIV-

Kundenorientierung und Maßnahmen der Kundenbindung

Ablauf des Workshops

9:00 Uhr

Begrüßung durch den Workshop-Leiter und Ausgabe der Unterlagen

9:15 Uhr

Thema: Das Unternehmen aus der Sicht der Kunden

10:30

Kaffeepause

10:45

Thema: Kundenorientierung als Erfolgskonzept - Zusammenhang von Qualität, Zufriedenheit und Erfolg

12:30 Uhr

Gemeinsames Mittagessen

13:30 Uhr

Thema: Die Grundlagen der Kundenbindung

15:00 Uhr

Thema: Werkzeuge zur Intensivierung der Kundenbindung

16:00 Uhr

Kaffeepause

16:30 Uhr

Thema: Kundenbindung in neuen Märkten

17:30 Uhr

Zusammenfassung des Seminartages

18:00 Uhr

Ende des Seminars

Ab ca. 18 Uhr

Informelles Get-Together und Umtrunk in entspannter Atmosphäre zum Ausklang des Tages und zur Vertiefung der Gespräche



INTENSIV-

Kundenorientierung und Maßnahmen der Kundenbindung

Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

- Sie werden zum "Profi" in Fragen der Kundenorientierung und der Kundenbindung
- Sie erhalten Einsicht über die strategischen Voraussetzungen, die ein Unternehmen bieten muss, bevor Kundenbindung entstehen kann.
- Sie erfahren, wie Sie strategisch und konzeptionell Kundenbindungsmaßnahmen „begründen“, um diese intern überzeugend präsentieren und umsetzen zu können.
- Sie lernen die optimalen Maßnahmen für Ihre Branche zu finden
- Sie bekommen Werkzeuge, die Ihnen helfen, Kundenbindung zu einem etablierten Instrument Ihrer Unternehmensstrategie zu machen



INTENSIV-

Kundenorientierung und Maßnahmen der Kundenbindung

Termin und Veranstaltungsort

Berlin, 23.02.2009

im Tagungsraum von

Krannich und Barnick
Leibnizstraße 45
10629 Berlin

Anmeldeschluss:

09.02.2009

Teilnahmegebühr und -bedingungen

Die Teilnahmegebühr für diesen 1-tägigen Workshop beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, und der Dokumentation 400,00 € pro Person.

Nach Eingang Ihrer schriftlichen Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung.

Sollten zwei Vertreter desselben Unternehmens am Seminar teilnehmen, bieten wir dem zweiten Teilnehmer 10% Preisnachlass.

Bis zum Anmeldeschluss des Veranstaltungstermins können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen eines Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Stornierungen bedürfen der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des Teilnehmers möglich. Wir behalten uns vor, das Seminar aufgrund einer zu geringen Teilnehmerzahl bis zum 09.02.2009 stornieren zu können.

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzl. MwSt.





INTENSIV-

Kundenorientierung und Maßnahmen der Kundenbindung

So melden Sie sich an

Bitte drucken und füllen Sie einfach das Anmeldeformular (nur diese Seite) aus und schicken Sie es möglichst bald per Post oder Fax an folgende Adresse:

Krannich und Barnick GbR
Leibnizstraße 45
10629 Berlin

Fax 030 / 318079-10

Für eventuelle Rückfragen stehen wir Ihnen gerne unter folgender Telefonnummer zur Verfügung:

Tel 030/318070-58

Sie erhalten umgehend eine schriftliche Bestätigung für Ihre Anmeldung, sollten noch Plätze frei sein – andernfalls informieren wir Sie natürlich sofort.

Alle Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Anmeldeformular

Ich nehme am Seminar „Kundenbindung“ am 23.02.2009 teil:

Name / Vorname

Position / Abteilung

Firmenname

Straße, Hausnummer, Postfach, PLZ, Ort

Tel / Fax

E-Mail

Die Teilnahmebedingungen habe ich gelesen und akzeptiert:

Ort, Datum, Unterschrift

Rechnung bitte an:

Abteilung: