

Verhandlungstraining für Kundenberater

„Auf gleicher Augenhöhe mit dem Kunden“

24./25. Januar 2019

» Ziele:

- Ihre Kundenberater erhalten ein selbstbewusstes und kundenorientiertes

» Das nehmen Sie mit:

- Ihre Kundenberater beherrschen das Spannungsfeld zwischen Kundenorientierung und effizienzorientierter Kundenführung
- Kundenberatung wird zum entscheidenden Kettenglied in der Wertschöpfungskette Ihrer Agentur

» Zielgruppe:

- Kundenberater, alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt.

» SPECIAL

Buchen Sie als Trainingspaket für Kundenberater hinzu:

28. Februar / 01. März 2019

Präsentationstraining

„So präsentiert Ihre Agentur erfolgreich!“

1.500 € statt 2 x 945 €

Für Agenturen, die an agenturexcellence teilgenommen haben, 1.175 €

Verhandlungstraining

„Auf gleicher Augenhöhe mit dem Kunden“

Sehr geehrte Damen und Herren,

In vielen Fällen ist es eine merkwürdige Situation: Kunden sehen Ihre Agentur meist als Abwickler und Umsetzer. Zugleich steigen Ansprüche und wächst der Bedarf an höheren, auf den Kundennutzen orientierten Leistungen. Agenturen sind stolz auf Ihr Leistungsprofil. Und übersehen dabei eine Tatsache:

Die Leistungen der Agentur müssen stimmen. Entscheidend für Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und Empfehlungsbereitschaft sind Engagement und Professionalität des Kundenkontaktes.

Unsere Kundenzufriedenheitsumfrage bei 160 Agenturkunden unterstreicht: Professionalität, Kommunikationsfähigkeit und Beratungskompetenz der Kundenberater sind die entscheidenden Faktoren für Kundenbindung.

» Inhaltliche Schwerpunkte:

- Kundenberatung: „Alles inklusive“ oder hochwertige Kernleistung
- Ihrer Agentur
- Agenturleistung zwischen Kundennutzen und Agenturinteresse
- Toolbox: Instrumente und Methoden erfolgreicher Kundenführung
- Kundenführung, Kundenentwicklung, Mehrgeschäft mit bestehenden Kunden
- Kommunikation, Verhandlung und Konfliktmanagement in der Führung des Kunden
- Die Persönlichkeit des Kundenberaters – entscheidend für erfolgreiche Kundenführung

» METHODIK:

- Input durch den Trainer
- Einzel- und Gruppenarbeit an Tools und Checklisten
- Kommunikations- und Verhandlungsübungen mit Videomonitoring, systematischer Beobachtung und Feedback
- Diskussion und Erfahrungsaustausch

Das Programm

» Agenda 24. Januar 2019

Beginn 10:00h

- Vorstellung und Einführung
- Übung: „Agenturpräsentation“
- Brainstorming: „Rolle des Kundenberaters ...“
- Input: „Spannungsfeld „Kundennutzen – Agenturinteresse“
- Rollenspiel „Kundenbriefing“
- Input: „Agenturleistung aus Kundensicht“
- Rollenspiel: „Kunde legt nach ...“
- Gruppenarbeit: „Fallbeispiele: Kundenberatung“

Ende 18:00h

» Die Mittagspause findet i.d.R. um 13 Uhr statt und dauert etwa 45 Minuten.

» Agenda 25. Januar 2019

Beginn 10:00h

- Präsentation der Gruppenarbeit: Fallbeispiele
- Input: „Auf gleicher Augenhöhe mit dem Kunden“
- Rollenspiel: „Nachverhandlung des Kunden“
- Input: „Meeting beim Kunden“
- Gruppenarbeit: Checkliste Meeting
- Input: „Kundenführung, -entwicklung“
- Gruppenarbeit: Tools zur Kundenentwicklung
- Präsentation der Gruppenarbeit
- Feedback

Ende ca. 17:00h

Über HERRMANNCONSULTING

Der Beratungsspezialist für inhabergeführte Agenturen

Für inhabergeführte Agenturen

Wir haben uns auf die Beratung inhabergeführter Kommunikationsagenturen in Deutschland, Österreich und der deutschsprachigen Schweiz spezialisiert. Unser Herz schlägt für inhabergeführte Agenturen, da ihre Leistungsbereitschaft, ihr professionelles Engagement und ihre Qualität oft unterschätzt wird. Wir möchten inhabergeführte Agenturen dabei unterstützen, ihre Stärken zielgerichteter zu entwickeln und sich mit ihrem oft unterschätzten Potential selbstbewusst auf dem Markt zu positionieren. Unser zentrales Format ist das Analyse-, Beratungs- und Seminarprogramm **agenturexcellence**. In 12 Jahren haben über 1200 Agenturen das Programm in mehr als 43 Durchgängen absolviert.

Wilhelm Herrmann



» Kompetenzen

- Organisations- und Strategieberatung
- Personalberatung und Coaching
- Führungskräfte training
- Fusionen- und Übernahmeberatung für inhabergeführte Agenturen, speziell: Nachfolgeregelungen

» Anmeldekonditionen

Die Anmeldung kann telefonisch, per Brief oder als PDF per E-Mail (anmeldung@herrmannconsulting.de) oder über unsere Website (www.herrmann-consulting.de) erfolgen.

Nach der Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung mit genaueren Informationen und der Rechnung. Die Teilnehmer erhalten nach Zahlungseingang bis spätestens 1 Woche vor der Veranstaltung ihre persönliche Einladung. Die Veranstaltungen finden in Frankfurt am Main-Fechenheim im Festsaal des ehem. Gasthauses „Zum Schwan“ statt. Sie beginnen um 10:00 Uhr und enden gegen 17:00 Uhr. Alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzl. MwSt. Im Preis inbegriffen sind neben der Teilnahme Imbiss/ Mittagessen und Getränke, Handout und Dokumentation der Ergebnisse für jeden Teilnehmer.

» Teilnahmegebühr

Bei Buchung eines Trainings für Kundenberater:
€ 945,- zzgl. gesetzl. MwSt. ***Buche 2, zahle 1!**

» Als Trainingspaket für Kundenberater bei gleichzeitiger Anmeldung zum Präsentationstraining:

1.500 € zzgl. gesetzl. MwSt. für beide Trainings statt 2 x 945 €.

Die Teilnahmegebühr versteht sich zzgl. MwSt. Darin inbegriffen sind neben der Teilnahme Imbiss/Mittagessen und Getränke, Handout und Dokumentation der Ergebnisse für jeden Teilnehmer.

» Buchungsmöglichkeiten

Sie können unsere Veranstaltungen einzeln zu den jeweils angegebenen Vergütungen buchen. Dabei gilt unser spezielles Angebot: ***Buche 2, zahle 1!**

Das bedeutet für Sie: Sie melden gleichzeitig 2 Teilnehmer aus Ihrer Agentur für ein und dieselbe Veranstaltung verbindlich an. Dann zahlen Sie nur 1 Teilnahmebeitrag (€ 945,- zzgl. MwSt.). Für jeden weiteren Teilnehmer beträgt die Teilnahmegebühr € 450,-.

» Geld-zurück-Garantie

Für alle Veranstaltungen bieten wir Ihnen eine Geld-zurück-Garantie zu folgenden Bedingungen: Wenn Sie beim Abschlussfeedback des Workshops der Meinung sind, dass Qualität und Nutzen des Workshops nicht dem Teilnahmebetrag entsprechen, kreuzen Sie im schriftlichen Feedbackbogen „Geld zurück!“ an, tragen Ihre Bankverbindung ein und geben ihn am Ende der Veranstaltung ab. Wir überweisen dann umgehend den bereits gezahlten Teilnahmebeitrag zurück. Später eingegangene Feedbackbögen werden nicht berücksichtigt.

» Umbuchung

Sollten Sie Ihre Anmeldung später als 1 Woche vor dem Termin der Veranstaltung umbuchen, berechnen wir 25% der Teilnahmegebühr vor eventuellen Nachlässen als Aufwandsentschädigung.

» Stornierung

Eine Stornierung der Anmeldung ist bis 2 Wochen vor dem Termin der Maßnahme kostenfrei möglich. Sie muss schriftlich erfolgen. Sollten Sie Ihre Teilnahme später als 14 Tage vor dem Veranstaltungstermin absagen, behalten wir 66% der Teilnahmegebühr (inkl. MwSt.) als Ausfallhonorar ein.

» Anfahrt - So finden Sie zu uns...

Die Veranstaltung findet in Frankfurt am Main-Fechenheim im Festsaal des ehem. Gasthauses „Zum Schwan“ statt:
Alt Fechenheim 123, 60386 Frankfurt am Main

Mit dem PKW

Von A45 bis Hanauer Kreuz dort auf die A66 in Richtung Frankfurt am Main. (dann s. unten)
Von Norden und aus den neuen Bundesländern über A4 / A7 bis Hattenbacher Dreieck dort über A66 über Hanauer Kreuz in Richtung Frankfurt am Main.

Von der A3 aus Süden bis Seligenstädter Dreieck auf die A45 bis Hanauer Kreuz , dann auf die A66 in Richtung Frankfurt am Main. (dann s. unten)

Auf der A66 bis Abfahrt Maintal-Bischofsheim, dann auf die B8/B40 in Richtung Ffm. Am Ende des vierspurigen Ausbaus hinter dem ehemaligen Hotel Mainkur (auf der Verkehrsinsel) links abbiegen in Richtung Ffm-Fechenheim, der Hauptverkehrsführung folgen (Alt Fechenheim, Baumertstraße) und an Kreuzung Pfortenstraße links abbiegen, , nach ca. 150 m an der nächsten Kreuzung liegt links vor Ihnen das ehem. Gasthaus „Zum Schwanen“.

Alle Autobahnnutzer über A 3 und A66 von Westen und über Frankfurter Kreuz A3 in Richtung Nürnberg bis Offenbacher Kreuz, auf die A661 in Richtung Offenbach / Bad Homburg bis Abfahrt Kaiserlei, im Kreisel erste Abfahrt in Richtung OF-Innenstadt, Berliner Straße bis Kaiserstraße, dort links in Richtung Ffm-Fechenheim. Über Carl-Ulrich-Brücke über den Main, erste Abfahrt rechts, Vorfahrtstraße bis 3. Ampel. An dieser Kreuzung liegt rechts vor Ihnen das ehem. Gasthaus „Zum Schwanen“.

Mit der Bahn / ÖPNV:

Vom Frankfurt/Main-Hauptbahnhof mit den S-Bahnen S1 bis S9 in Richtung Ffm-Südbahnhof, Offenbach, Hanau, Darmstadt bis zur Station Ostendstraße, dort Umstieg in die Straßenbahnlinie 11 Richtung Schießhüttenstraße, bis zur Endstation, gegen die Fahrtrichtung zurück, erste Möglichkeit links nach 150 m ca. 2 Minuten zu Fuß liegt rechts an der Kreuzung das ehem. Gasthaus „Zum Schwanen“.



Anmeldung

(als PDF per Mail: anmeldung@herrmann-consulting.de)

Wir nehmen an folgender Veranstaltung teil:

Verhandlungstraining

„Auf gleicher Augenhöhe mit dem Kunden“

24./25. Januar 2019, Frankfurt am Main - Fechenheim, ehem. Gasthaus „Zum Schwan“

945,- Euro / 450,- Euro für jeden weiteren Teilnehmer zzgl. MwSt. (Buche 2 – zahle 1! *)

Als Trainingspaket für Kundenberater zusammen mit dem Präsentationstraining am 28. Februar/01. März 2019 1.500 € statt 2 x 945 € zzgl. MwSt..*

* s. Anmeldekonditionen

Als Trainingspaket für Teilnehmer an **agenturexcellence** 1.175 €

Folgende Personen melden wir an:

Veranstaltung:*

Teilnehmer 1, Name, Vorname:*

Veranstaltungstermin:*

Teilnehmer 2, Name, Vorname:

Agentur:*

Teilnehmer 3, Name, Vorname:

Ansprechpartner:*

Straße:*

Ort / PLZ:*

E-Mail:*

Telefon: