

**„Wenn Du liebst, was Du tust,
wirst Du nie mehr in Deinem Leben arbeiten“,
Konfuzius**

Herzlich willkommen zur erfolgsfaktor Seminarreihe **Erfolgreich Kommunizieren – Kunden gewinnen.**

Bestimmen Sie die Meilensteine auf dem Weg zu Ihren Kunden. Wählen Sie die Themen, die Ihren individuellen Anforderungen entsprechen und verwerten Sie diese Erkenntnisse aus unseren Seminaren für Ihre tägliche Arbeit.

Die erfolgsfaktor-Seminare sind praxisorientiert und basierend auf langjährigen Erfahrungen in Verkauf und Marketing. Nutzen Sie diese Ressource und lernen Sie Konzepte kennen, die sich bereits in der Praxis bewährt haben.

- **Power Talking – SAG was DU MEINST und Du bekommst was DU WILLST**
Setzen Sie auf positive Sprache und gewinnen Sie neue Kunden!
- **Entspannt denken – kreativ arbeiten**
Entdecken Sie Ihre kreativen Ressourcen und setzen Sie sie lösungsorientiert um!
- **Kundenschnell-Erkennung mit H.D.I.**
Lernen Sie die Methode der Ganzhirn-Kommunikation im Umgang mit Ihren Kunden kennen!
- **Potentiale identifizieren – erfolgreich verkaufen**
Identifizieren Sie die Kaufbeeinflusser und erfüllen Sie deren Erwartung!
- **Kunden-Reaktivierung**
Gewinnen Sie abwandernde Kunden schnell zurück!
- **Teamentwicklung mit H.D.I.**
Greifen Sie auf alle Ressourcen zu und lernen Sie die Stärken des Einzelnen kennen!
- **Die Transaktions-Analyse als Kommunikations-Instrument**
Analysieren Sie Ihr Gegenüber und steuern Sie Ihr Gesprächziel aktiv an!
- **Konfliktpotentiale erkennen – souverän agieren**
Identifizieren Sie Ihre ‚roten Knöpfe‘ und zeigen Sie Konfliktkompetenz
- **Arbeitszeit organisieren – Erfolge erreichen**
Gestalten Sie Ihr Selbst-Management typengerecht und individuell
- **Erfolge durch Marketing**
Spielen Sie auf der Klaviatur des Marketing-Mix und entwickeln Sie Konzepte und Kampagnen für Ihre Produkte und Dienstleistungen!
- **Pressearbeit**
Landen Sie bei Ihren Kunden auf dem Frühstückstisch!

- **Interkulturelle Kommunikation – Deutschland/Indien**
Sensible Kommunikation mit anderen Kulturen!
- **Einzelcoachings**
Gemeinsam sind wir stark – Kundengespräche mit Coach am Telefon oder vor Ort!

Und das sagen erfolgsmarketing Kunden:

Bayer 04 Leverkusen:

"Sie haben unsere Erwartungshaltung im Rahmen Ihrer Workshops für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres Fanshops zu unserer vollsten Zufriedenheit erfüllt. Die von Ihnen geleiteten Workshops waren sehr lebendig gestaltet, die Teilnehmer haben sehr engagiert mitgearbeitet und nach eigenen Angaben viel gelernt. Auf Grund Ihrer eigenen Verkaufserfahrung konnten Sie das Seminar sehr praxisorientiert gestalten und waren dadurch besonders glaubwürdig. Alle Teilnehmer haben insbesondere die lockere Atmosphäre gelobt. In den Einzel-Coachings sind Sie sehr individuell auf die Themen und Bedürfnisse der Mitarbeiter eingegangen und haben dadurch sehr wichtige Erkenntnisse erzielt. Wir sind begeistert von Ihrer freundlichen Art und Ihrem außergewöhnlichen Engagement und werden Sie bei ähnlichen Schulungen gerne wieder einsetzen."

IHK Köln:

"Frau von Schönberg leitet zweimal jährlich den IHK Zertifikatslehrgang "Grundlagen des Marketing". Die Veranstaltung wurde inhaltlich und fachlich von ihr ausgearbeitet und auch die abschließenden Projektarbeiten obliegen ihrer Verantwortung. Die mit ihr abgesprochenen Aufgaben erfüllt sie mit hoher fachlicher Kompetenz und mit großer Zuverlässigkeit. Durch den Einsatz unterschiedlicher Methoden sorgt Frau von Schönberg für eine lebhafteste Gestaltung des Unterrichtes und erreicht immer die Aufmerksamkeit der Teilnehmer. Die Beurteilungsbögen, die die Teilnehmer am Schluss der Lehrgangs abgeben, zeigen die uneingeschränkte Zufriedenheit der Teilnehmer mit der Dozentin."

TSV Alemannia Aachen

„Frau von Schönberg hat für unsere Mitarbeiter mehrtägige Verkaufsveranstaltungen durchgeführt. Die Trainingstage haben sich vor allem durch lebendige Gestaltung und praxisorientierte Darbietung der Inhalte ausgezeichnet. Frau von Schönberg ist sehr individuell auf die Anforderungen und Wünsche der Teilnehmer eingegangen und hat gemeinsam mit ihnen Lösungen rund um die Kundenansprache, Kommunikation und Konfliktbewältigung erarbeitet.“

Auszug aus der erfolgsmarketing-Kundenliste:

- Canadalife
- cologne:callcenter
- EP:Electronic Partner
- lcom
- METEOR
- Microsoft Deutschland/Indien Provinzial
- NextiraOne
- Swebox
- TANDBERG
- TECHNO Einkauf
- TÜV Rheinland Group

**„Zu wissen, was du willst, anstatt demütig ‚Amen‘ zu dem zu sagen, was die Welt Dir vorschreibt, das Du zu wollen hast, bedeutet, dass Deine Seele noch am Leben ist“
Robert Louis Stevenson**

Power Talking – SAG was Du MEINST und Du bekommst was Du WILLST

Beschreibung:

So wie es positives Denken gibt, so gibt es auch eine positive Sprache. Gerade im Deutschen wimmelt es nur so von halbherzigen „Ich würde ja gern...“, „Wir sollten vielleicht..“ oder „Ich versuche es“. Mit der Power Talking Technik nach George Walthers werden Sie für eine positiv besetzte Sprache sensibilisiert. Power Talking ist eine leicht nachvollziehbare und ansprechende Technik, um eine effektive und erfolgreiche Kommunikation mit der Umwelt aufzubauen – sei es mit Kunden, im Team oder zu Hause.

Ziel:

Entdecken Sie die 50 Wege zum Power Talking. Erreichen Sie Ihre Ziele durch neue Wege der Kommunikation. Erzielen Sie verstärkt Erfolge mit Gesprächspartnern am Telefon oder im Meeting. Kommunizieren Sie Ihre Wünsche und Ideen zielorientiert und für den Ansprechpartner motivierend. Sagen Sie einfach was Sie TUN – nicht was Sie tun WÜRDEN! Gewinnen Sie neue Kunden und begeistern Sie bestehende mit Ihrer Art zu kommunizieren. Motivieren Sie sich selbst jeden Tag positiv durch Ihre positive Sprache.

Inhalte:

- Die Idee des Power Talking
- Positive Erwartungshaltungen setzen
- Mit Lob motivieren
- Herausforderungen meistern
- Verantwortung übernehmen
- Konflikte auflösen
- Entschlossenheit zeigen
- Zeitnah Handeln
- Power Talking am Telefon
- Power Talking im Gespräch
- Power Talking zu Hause

Dauer: 1 Tag

Anzahl Teilnehmer: Maximal 15

Methoden: Rollenspiele, Suggestopädie, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten

Preis pro Teilnehmer: 195,00 € inkl. Unterlagen, zzgl. MwSt.

„Wenn Du liebst, was Du tust, wirst Du nie mehr in Deinem Leben arbeiten“, Konfuzius

Entspannt Denken – Kreativ Arbeiten

Beschreibung:

Nutzen Sie einen Tag lang Ihre kreativen Ressourcen und erleben Sie, zu welchen Leistungen Sie fähig sind. Schauen Sie über den Tellerrand Ihrer täglichen Arbeit hinaus und entwickeln Sie gemeinsam mit den anderen Teilnehmern neue Lösungen und Herangehensweisen für Fragestellungen rund um Marketing, Vertrieb, Kommunikation und Team-Arbeit. Bringen Sie Ihre Fragen aus dem beruflichen Alltag mit und finden Sie Antworten im Team.

Ziel:

Lernen Sie neue Kreativitäts-Techniken kennen und setzen Sie diese gezielt zu themenbezogenen Aufgaben-Stellungen um. Setzen Sie eine andere Brille auf und gehen Sie Herausforderungen auf eine neue Art und Weise an. Betrachten Sie sich selbst und Ihre Kommunikation mit anderen und entwickeln Sie eine positive, motivierende Einstellung.

Inhalte:

- Einsatz von Kreativitätstechniken:
 - TLC (Tempting, Lacking, Change)
 - Ganzhirn-Kreativität
 - Mind-Mapping
- Vorstellung erfolgreicher Unternehmen und ihrer Kreativitäts-Prozesse
- Durchführung eines Kommunikations-Rundgangs
- Grundlagen der Transaktionsanalyse für eine Veränderung in der Kommunikation
- Einsatz der Pro-Forma-Technik zur ganzheitlichen Lösung von Problemen
- Entwicklung eines Motivations-Fahrplans für Mitarbeiter
- Umsetzung der Ideen in die Verbesserung von Kundenbeziehungen

Dauer: 1 Tag

Anzahl Teilnehmer: Maximal 15

Methoden: Rollenspiele, Suggestopädie, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten

Preis pro Teilnehmer: 225,00 € inkl. Unterlagen, zzgl. MwSt.

**„Deine Denkgewohnheiten bestimmen
den Charakter Deines Geistes –
denn die Seele nimmt die Farbe ihrer Gedanken an“,
Mark Aurel**

Kundenschnellerkennung mit H.D.I.

Beschreibung:

Jeder Mensch hat Denkweisen, die für ihn typisch sind und die er bevorzugt. Zu Menschen, die genauso denken wie wir, haben wir sofort einen ‚guten Draht‘. Verkaufsgespräche mit diesen Kunden sind einfach und führen schnell zum Erfolg. Was ist aber mit den anderen, deren Wellenlänge wir nicht teilen? Das Herrmann Dominanz Instrument (H.D.I.) hilft uns, schnell zu erkennen, welche Vorlieben dieser Kunde hat, welche Argumente für ihn ausschlaggebend sind und wie wir mit diesem Menschen umgehen können.

Die Grundlage bildet Ihr persönliches Profil, Ihr Bild von sich selbst. Füllen Sie dazu im Vorfeld den Fragebogen im Internet unter

<http://www.hbdi-online.de?email=christiane.vonschoenberg@erfolgskfaktor.com>

aus.

Ziel:

Lernen Sie Ihre Brille kennen, durch die Sie die Welt, Ihre Kunden und Kollegen betrachten. Erarbeiten Sie Verkaufsargumente für die unterschiedlichen Kundentypen und erkennen Sie in aller kürzester Zeit, mit was für einem Kundentyp Sie es zu tun haben. Sprechen Sie in der Sprache Ihres Kunden und kommen Sie so schnell zu Ihrem Verkaufsziel.

Inhalte:

- Vorstellung des Herrmann Dominanz Instruments
- Kundenprofiling
- Entwicklung der Nutzen-Argumentation pro Kundentyp
- Einwandbehandlung pro Kundentyp
- Erfolgsformeln im Verkauf
- Cross Selling
- Up Selling
- After Sales Service
- Surprise Service

Dauer: 1 Tag

Anzahl Teilnehmer: Maximal 15

Methoden: Rollenspiele, Suggestopädie, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten

Preis pro Teilnehmer: 290,00 € inkl. Auswertung persönliches Profil, Unterlagen zzgl. MwSt.

„Um erfolgreich zu sein, muß man sich als erstes in seine Arbeit verlieben“, Schwester Mary Lauretta

Potentiale identifizieren – erfolgreich verkaufen

Beschreibung:

Lernen Sie die Methode des ‚Strategischen Verkaufens‘ nach Miller-Heiman kennen und wenden Sie diese für Ihr erfolgreiches Verkaufen an. Identifizieren Sie die Kauf-Beeinflusser in den Unternehmen und erarbeiten Sie Strategien und Massnahmen, diese von Ihren Leistungen zu begeistern. Setzen Sie gezielt das Instrument des Verkaufstrichters ein und qualifizieren Sie Ihre verschiedenen Kunden- und potentielle Interessentengruppen. Erarbeiten Sie anhand dieser Profile die Verkaufs-Aufgaben, die zu erledigen sind und gewinnen Sie Interessenten als Kunden.

Ziel:

Machen Sie sich vertraut mit den sechs Schritten des strategischen Verkaufens und setzen Sie diese in die Praxis um. Informieren Sie sich über Möglichkeiten, Ihren Verkaufs-Prozess zum Abschluss zu bringen. Erarbeiten Sie eine Strategie, wie Sie mit den unterschiedlichen Kauf-Beeinflussern in den Unternehmen umgehen und was diese von Ihnen erwarten. Zeigen Sie diesen auf, was sie durch eine Zusammenarbeit mit Ihnen gewinnen können.

Inhalte:

- Die Methode des strategischen Verkaufens
- Bestimmen Sie Ihre Position
- Die 4 Kaufbeeinflusser:
 - Entscheider
 - Anwender
 - Gatekeeper
 - Coach
- Profile der idealen Kunden
- Der Einsatz des Verkaufstrichters
- Einschätzen des Mitbewerbs
- Zeit-Management

Dauer: 2 Tage

Anzahl Teilnehmer: Maximal 15

Methoden: Rollenspiele, Suggestopädie, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten

Preis pro Teilnehmer: 660,00 € inkl. Unterlagen, zzgl. MwSt.

**„Die Welt ist rund, und die Stelle,
die wie das Ende aussieht,
kann ebenso der Anfang sein“,
Ivy Baker Priest**

Kunden-Reaktivierung - gewinnen Sie abwandernde Kunden schnell zurück!

Beschreibung:

Nur ein unzufriedener Kunde, der sich äußert, gibt Ihnen die Chance, ihm zu helfen. Von 80 unzufriedenen Kunden tun höchstens 10 ihren Unmut kund, der Rest wandert unerkannt zum Mitbewerb ab. Verhindern Sie rechtzeitig die Abwanderung durch offene Kommunikation und den Aufbau einer persönlichen Beziehung.

Ziel:

Entwickeln Sie einen mehrstufigen Kundendialog. Bauen Sie einen Kommunikationsfahrplan auf, über den Sie mit Ihren Kunden regelmäßig in Kontakt treten. Setzen Sie unterschiedliche Medien für die Kommunikation mit Ihren Kunden ein. Erarbeiten Sie die Elemente eines Kundenbindungs-Programms und bauen Sie eine Deeskalations-Strategie für unterschiedliche Eskalations-Situationen auf.

Inhalte:

- Ihre Einstellung zum Kunden
- Ihr Kunde – der Nachbar von nebenan
- Beziehungen aufbauen und pflegen
- Die Kunst des Small Talk
- Den Kunden reden lassen
- Rapport aufbauen
- Den Kunden überraschen
- Den Kunden zum Empfehler machen
- Der Einsatz von Deeskalations-Strategien

Dauer: 1 Tag

Anzahl Teilnehmer: Maximal 15

Methoden: Rollenspiele, Suggestopädie, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten

Preis pro Teilnehmer: 230 € inkl. Unterlagen, zzgl. MwSt.

**„Kein einzelner von uns ist so klug,
wie alle von uns zusammen“,
Ken Blanchard**

Teamentwicklung mit H.D.I. - Greifen Sie auf alle Ressourcen zu und lernen Sie die Stärken des Einzelnen kennen!

Beschreibung:

Jeder Mensch hat Denkweisen, die für ihn typisch sind und die er bevorzugt. Zu Menschen, die genauso denken wie wir, haben wir sofort einen ‚guten Draht‘. Die Kommunikation mit diesen Menschen seien es Kollegen oder Kunden ist einfach. Was ist aber mit den anderen, deren Wellenlänge wir nicht teilen? Das Herrmann Dominanz Instrument (H.D.I.) hilft uns, schnell zu erkennen, welche Vorlieben unser Kollege hat, wo seine besonderen Stärken liegen und welche Konflikte möglicherweise vorprogrammiert sind.

Die Grundlage bildet Ihr persönliches Profil, Ihr Bild von sich selbst. Füllen Sie dazu im Vorfeld den Fragebogen im Internet unter

<http://www.hbdi-online.de?email=christiane.vonschoenberg@erfolgskfaktor.com>

Ziel:

Neben Ihrem persönlichen Profil wird ein Teamprofil über alle Team-Mitglieder erstellt. Dieses Profil zeigt, wie Ihr Team aufgestellt ist, welche Stärken vorhanden sind und welche zusätzlichen Fähigkeiten u.U. benötigt werden, um die gesteckten Unternehmensziele zu erreichen.

Die Kommunikation untereinander wird einfacher, die Wertschätzung der Team-Mitglieder untereinander nimmt zu und die einzelnen Stärken im Team werden transparent – der Zugriff darauf einfacher.

Inhalte:

- Vorstellung des Herrmann Dominanz Instrumentes
- Sensibilisierung der Teilnehmer
- Vorstellung von Beispiel-Profilen
- Analyse des Team-Profiles
- Reflektion Selbstbild/Fremdbild
- Auswirkungen von Stress auf die Zusammenarbeit im Team
- Konflikt-Management
- Team-Moderation
- Team-Motivation
- Team-Entwicklung

Dauer: 1 Tag

Anzahl Teilnehmer: Maximal 15

Methoden: Suggestopädie, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten

Preis pro Teilnehmer: 400 € zzgl. Tagungspauschale und MwSt.

**„Keiner, der sich selbst kennenlernt,
bleibt derselbe wie vorher“, Thomas Mann**

Transaktionsanalyse – zielgerichtet kommunizieren

Beschreibung:

Mit Hilfe der Transaktionsanalyse schärfen Sie Ihre Wahrnehmung für Ihr eigenes Verhalten und das anderer. Sie erkennen Konfliktpotentiale im Vorfeld und können gezielt darauf reagieren. Sie erhalten wichtige Hinweise, wie Sie in Kommunikationssituationen auf andere wirken und können die Reaktionen Ihres Gesprächspartners frühzeitig einordnen.

Ziel:

Setzen Sie die Transaktionsanalyse in Verkaufsgesprächen oder im Team ein. So können Sie sich schnell ein Bild des anderen machen und aktiv auf Ihr eigenes und sein Verhalten einwirken.

Inhalte:

- Das Modell der Transaktionsanalyse
- Einsatzmöglichkeiten der Transaktionsanalyse
 - mit Kunden
 - im Team
- Stärken und Schwächen erkennen
- Andere überzeugen
- Die drei Regeln der Transaktionsanalyse
- Die drei unterschiedlichen ICHs
- Umgang mit Konfliktsituationen
- Was ist das Lebensskript, das uns beeinflusst?
- Identifizierung psychologischer Spiele

Dauer: 1 Tag

Anzahl Teilnehmer: Maximal 15

Methoden: Rollenspiele, Suggestopädie, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten

Preis pro Teilnehmer: 250,00 € inkl. Unterlagen, zzgl. MwSt.

**„Früher habe ich mich mit euch
auseinandergesetzt –
heute setze ich mich mit euch zusammen“
Graffito**

Konfliktpotentiale erkennen – souverän agieren

Beschreibung:

Je höher die Konfliktkompetenz jedes einzelnen Mitarbeiters ist, desto geringer ist die Summe der konfliktbedingten Reibungsverluste in der ganzen Firma. Durch den Einsatz der Konfliktkompetenz ist es möglich, auch den ‚streitlustigeren‘ Mitmenschen besser entgegen treten zu können. Mit Hilfe der Transaktionsanalyse erfahren Sie was unser Verhalten und das unserer Mitmenschen prägt. So können Sie sich individuell auf die Situation einstellen und den Konflikt souverän lösen.

Ziel:

Lernen Sie die Transaktionsanalyse als Instrument zur Konfliktlösung kennen und setzen sie diese gezielt ein. Identifizieren Sie persönliche Konfliktsituation und informieren Sie sich über Strategien zu Lösung. Werden Sie sich über Ihre ‚roten Knöpfe‘ klar und gehen Sie entspannter damit um. Entwickeln Sie eine positive Einstellung zu Konflikten und begrüssen Sie diese als Herausforderung.

Inhalte:

- Ihre ‚roten Knöpfe‘
- Die Transaktionsanalyse – was unser Verhalten prägt
- Konflikte erkennen
- Neutrale Wahrnehmung
- Das Drama-Dreieck
- Offene Information und Kommunikation
- Positive Grundstimmung schaffen
- Feedback-Kultur schafft Transparenz
- Schlüsselfragen für sachliches Agieren in emotionalen Situationen
- Wenn Konflikte eskalieren
- Der rote Faden für erfolgreiche Konfliktgespräche

Dauer: 1 Tag

Anzahl Teilnehmer: Maximal 15

Methoden: Rollenspiele, Suggestopädie, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten

**„Der Schlüssel liegt nicht darin,
Prioritäten für das zu setzen, was auf Ihrem Terminplan steht,
sondern darin, Termine für Ihre Prioritäten festzusetzen“,
Stephen R. Covey**

Arbeitszeit organisieren – Erfolge erreichen

Beschreibung:

Erfolgreiche Organisation der Zeit hängt mehr von der richtigen Einstellung und konsequentem Verhalten ab als von ausgefeilten Techniken und trickreichen Methoden. Lernen Sie in diesem Seminar Mittel und Wege kennen, die helfen den Überblick zu behalten, Aufgaben effektiv zu erledigen und den Zeitdruck abzubauen.

Ziel:

Informieren Sie sich welcher Organisations-Typ Sie sind und wie Sie Ihr persönliches Selbst-Management ‚typengerecht‘ gestalten und Zeitfallen vermeiden können. Systematische Planung und Organisation von Routine-Aufgaben unter der Berücksichtigung des individuellen Arbeitstages sowie die Integration des ‚Unvorhersehbaren‘ werden Sie in die Lage versetzen, Ihre Arbeit entspannter und noch effizienter zu bewältigen.

Inhalte:

- Wo bleibt Ihre Zeit – Selbst-Test und Einschätzung
- Zeitfallen erkennen
- Prioritäten setzen – Ballast abwerfen
- Ziele formulieren und Aktivitäten planen
- Erkennen von Organisations-Schwachpunkten
- Doppelarbeiten vermeiden
- Aufgaben delegieren
- Ihre persönliche Leistungskurve
- Tages und Wochenplanung meistern
- Entspannung und Pausen zur Leistungssteigerung

Dauer: 1 Tag

Anzahl Teilnehmer: Maximal 15

Methoden: Rollenspiele, Suggestopädie, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten

**„Wenn Sie tun, was Sie schon immer getan haben,
werden Sie erhalten,
was Sie immer schon erhalten haben“,
Peter Francisco**

Erfolge durch Marketing – so erhalten Sie die Aufmerksamkeit Ihrer Kunden

Beschreibung:

Setzen Sie in diesem Kurs gezielt Strategien und Konzepte in erfolgsorientierte Maßnahmen um. Lernen Sie Methoden zur Analyse von Markt- und Wettbewerb kennen und wählen Sie Ihre Zielmärkte erfolgsorientiert aus. Planen Sie Marketing-Programme unter dem Einsatz des Marketing-Mix anhand von Fallbeispielen. Informieren Sie sich auch über die weiteren Bausteine des zukunftsorientierten Marketing-Mixes: Personal, Process, Place. Stellen Sie den Kundennutzen in den Mittelpunkt und analysieren Sie die Kundenzufriedenheit.

Ziele:

Ermitteln Sie die KBFs (Kittel-Brenn-Faktoren) Ihrer Kunden. Bauen Sie auf diesen Ergebnissen Ihr Marketing-Konzept auf. Setzen Sie die Elemente des Marketing-Mix erfolgreich für Ihre Ziel-Erreichung ein und sprechen Sie Ihre Zielgruppen überraschend an.

Inhalte:

- Auswahl der Zielgruppen
- Instrumente der Marktanalyse
- Auswahl geeigneter Zielmärkte
- Planung und Organisation von Marketing-Programmen
- Entwicklung des Kundennutzen
- Die Bausteine im Marketing-Mix
- Einsatz von Instrumenten zur Kundenzufriedenheitsanalyse
- Kreativitätstechniken zur Entwicklung neuer Produkte/Dienstleistungen
- Einführung von Produkten/Dienstleistungen
- Dienstleistungs-Management
- Erfolgskontrolle

Dauer: 2 Tage

Anzahl Teilnehmer: Maximal 10

Methoden: Suggestopädie, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten

Preis pro Teilnehmer: 420 € zzgl. Tagungspauschale und MwSt.

**„Geld löst niemals Ideen aus,
sondern die Idee löst das Geld aus“, W.J. Cameron**

Pressearbeit - so landen Sie bei Ihren Kunden auf dem Frühstückstisch!

Beschreibung:

Rücken Sie Ihr Unternehmen in den Blickpunkt der Öffentlichkeit. Verfassen Sie Ihre eigene Pressemeldung und landen Sie auf dem ‚Frühstückstisch‘ Ihrer Kunden. Setzen Sie die Presse als preiswerten und reichweitenstarken Multiplikator ein.

Ziel:

Entdecken Sie PR-Perlen und schreiben Sie Ihre erste Pressemeldung. Bauen Sie Ihren individuellen Presseverteiler auf und integrieren Sie die regelmäßige Pressearbeit in Ihre Kommunikationsstrategie.

Inhalte:

- Was lesen Ihre Kunden?
- Welche Medien sind für Sie relevant?
- Formale Anforderungen an die Pressemeldung
- Texten der Pressemeldung
- Verfassen einer aufmerksamkeitsstarken Überschrift
- Der Nachrichtenfaktor einer Pressemeldung
- PR-Perlen finden
- Aufbau des Pressevertailers
- Zusammenarbeit mit den Redaktionen
- Erfolgskontrolle

Dauer: 1 Tag

Anzahl Teilnehmer: Maximal 15

Methoden: Suggestopädie, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten

Preis pro Teilnehmer: 300 € inkl. Unterlagen, zzgl. MwSt.

**„Niemand würde in der Gesellschaft so viel reden,
wenn er wüsste, wie oft er die anderen missversteht“, Goethe**

Interkulturelle Kommunikation

Beschreibung:

Im Zeichen der Internationalisierung und Globalisierung arbeiten Kollegen aus verschiedenen Ländern in einem Projekt. Unternehmen kommunizieren täglich mit Partnern und Kunden aus dem Ausland. Je größer die Distanz und unterschiedlicher der andere Kulturkreis umso vielschichtiger gestaltet sich die Kommunikation und das persönliche Verhalten. Dieses Seminar fördert das Bewusstsein für die eigene Kultur und zeigt Wege zur sensibleren Kommunikation mit Menschen anderer Kulturkreise.

Ziel:

Erleben Sie im Rahmen eines Beispiel-Projektes die Anforderungen an die interkulturelle Kommunikation. Werden Sie Mitglied im Projektteam India Outbound Bangalore. Erarbeiten Sie im Team die Herausforderung an die Kommunikation betreffend Zeitverständnis, Selbstverständnis und Umgang mit Hierarchien. Prüfen Sie diese Ergebnisse im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit anderen Kulturkreisen und deren Erwartungen. Führen Sie das Projekt India Outbound Bangalore mit den Methoden der interkulturellen Kommunikation zum Erfolg.

Inhalte:

- Die Bedeutung der interkulturellen Kommunikation
- Kulturelle Dimensionen
- Ereignis – und Zeit-Kultur
- Hierarchie-Orientierung versus Gleichheits-Orientierung
- Ergebnis-Orientierung versus Beziehungs-Orientierung
- Direkte Kommunikations-Kultur versus indirekte Kommunikations-Kultur

Dauer: 1 Tag

Anzahl Teilnehmer: Maximal 15

Methoden: Rollenspiele, Suggestopädie, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten

Preis pro Teilnehmer: 600,00 € inkl. Unterlagen, zzgl. MwSt.

**„Was dem einen als Hölle erscheint,
ist dem anderen der Himmel“,
Ralph Waldo Emerson**

Einzelcoachings

Gemeinsam sind wir stark – Kundengespräche mit Coach am Telefon oder vor Ort!

Beschreibung:

Begleitung der Gespräche am Telefon oder vor Ort beim Kunden durch einen vertriebserfahrenen Coach. Detaillierte Gesprächsvorbereitung durch Rollenspiele, Anpassung der Gesprächsleitfäden an individuelle Neigungen und Optimierung der Gesprächstechniken. Intensive Nachbereitung der Gespräche und Analyse zwecks Optimierung. Dokumentation der Gespräche über einen standardisierten Coaching-Bogen mit individuellen Empfehlungen.

Ziel:

Nur 7% der verbalen Informationen kommen im Gespräch an. 33% sind Stimme und 60% Gestik und Körpersprache. Nutzen Sie die Möglichkeiten der Einzel-Coachings Ihre 100% beim Ansprechpartner erfolgreich einzusetzen.

Inhalte:

- Je nach Bedarf für Außen – und Innendienst vereinbar.

**„Probleme werden zu Chancen,
wenn die richtigen Leute zusammen kommen“,
Robert Redford**

Die Referentin:



Im Anschluß an ihr betriebswirtschaftliches Studium sammelte Christiane v. Schönberg langjährige, praktische Erfahrungen in den Bereichen Marketing, Vertrieb und PR.

Als Marketing-Leiterin eines CRM-Herstellers, als Direktmarketing-Spezialistin im Bereich Datamining für einen internationalen Versandhandel oder als Redakteurin für ein Verlagshaus konnte sie viele Konzepte und Ideen erfolgreich in die Praxis umsetzen.

Als zertifizierte Herrmann Dominanz Instrument Trainerin setzt sie seit 2 Jahren dieses Instrument für internationale Unternehmen wie Microsoft oder Canadalife zur Team-Entwicklung und Kundenorientierung ein.

Mit dem Aufbau ihrer eigenen Agentur für Kommunikation erfolgsfaktor ist sie seit mehr als sechs Jahren selbständig und realisiert gemeinsam mit Partnern internationale und interkulturelle Projekte in den Bereichen Kommunikation, Marketing und Vertrieb.

Alle Seminare werden auch in Englisch durchgeführt.

Interessieren Sie sich für diese Seminarreihe? Gern teilen wir Ihnen die nächsten Termine mit. Sie erreichen uns unter 02161-64 86 66 oder per E-Mail unter kontakt@erfolgsfaktor.com. Wir freuen uns auf Sie!

Gern informieren wir Sie auch über unsere Beratungsleistungen in den Bereichen der Neukunden-Akquisition, der Umsetzung Ihrer Pressearbeit sowie der Unterstützung bei Bestandskundenpflege und Kaltakquisition.