

SEMINARANGEBOT
2. HALBJAHR 2020



MARKETING STATT WERBUNG

Weiterbildung für Fach- und Führungskräfte
im Bereich Marketing & Vertrieb

Diese und
weitere Themen
auch individuell
und Inhouse!

INFORMATIONEN UND BERATUNG – RUND UM UNSERE ANGEBOTE IM BEREICH MARKETING & VERTRIEB



Katharina Kunz
Produktmanagerin
Telefon 0261 30471-30
kunz@ihk-akademie-koblenz.de

WIR STELLEN UNS VOR ...

Die IHK-Akademie Koblenz e. V. als Bildungseinrichtung der IHK Koblenz stellt seit mehr als 50 Jahren qualifizierte und fachspezifische Weiterbildung im kaufmännischen sowie technischen Bereich bereit. Pro Jahr werden ca. 1.000 Veranstaltungen durchgeführt und rund 10.000 Teilnehmer an verschiedenen Veranstaltungsorten im nördlichen Rheinland-Pfalz weitergebildet.

Durch das vielfältige Angebot von berufsbegleitenden Lehrgängen sowie einer Vielzahl an ein- bis mehrtägigen Seminaren lassen sich die Bildungsangebote sehr gut in den Berufsalltag integrieren. Mit Blended-Learning-Konzepten bieten wir zeit- und ortsunabhängige Lernmöglichkeiten, um unseren Teilnehmern eine größtmögliche Flexibilität zu ermöglichen. Zudem geben Coaching-Angebote und speziell auf Unternehmen zugeschnittene Weiterbildungen eine Möglichkeit, die Personalentwicklung zu individualisieren, um nah und bedarfsorientiert am Arbeitsplatz zu qualifizieren.

Die IHK-Akademie Koblenz ist aufgrund ihrer thematischen und räumlichen Nähe zu Unternehmen und deren Mitarbeitern die erste Adresse der beruflichen Bildung im nördlichen Rheinland-Pfalz. Zu allen Fragen der Weiterbildung sowie zur Unterstützung der unternehmensinternen Personalentwicklung beraten Sie die Mitarbeiter der IHK-Akademie gerne.

Inhalt

LEHRGÄNGE

Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Marketing.....	4
Verkaufsprofi (IHK).....	6
Vertriebs- / Sales-Manager (IHK).....	7

SEMINARE

Assistenz im Vertrieb	8
Beschwerdemanagement.....	9
Beschwerdemanagement – leicht gemacht	10
Die Schreibwerkstatt – das Texten von professionellen Presseinformationen	11
Die Schreibwerkstatt: Presse-Informationen optimieren	12
Die Schreibwerkstatt: Online-Texte optimieren	13
Effektive Neukundenakquise am Telefon.....	14
Effektives Verkaufen – Tools der Gesprächsführung von A – Z	15
Erfolgsrezept Zustandsmanagement – Bitte recht freundlich ..	16
Grundlagen der Pressearbeit	17
Kunden- und verkaufsorientierte Korrespondenz	18
Messetraining – Messebesuche, die sich lohnen.....	19
Mit Überzeugung verkaufen	20
Nutzenorientierung im Verkaufsgespräch.....	21
Proaktiver Zusatzverkauf am Telefon	22
Professionelle Verkaufsrhetorik	23
Schwierige Kunden und Reklamationen erfolgreich managen ..	24
Stark Texten – Kunden aktivieren –von der Homepage bis zum Prospekt	25
Umgang mit Beschwerden und Reklamationen.....	26
Verkaufsgespräche erfolgreich führen	27
Was Spitzenverkäufer erfolgreich macht.....	28
Zeitgemäße Website – Ihre virtuelle Visitenkarte	29
Anmeldung.....	30
Allgemeine Geschäftsbedingungen	31

GEPRÜFTE/-R FACHWIRT/-IN FÜR MARKETING

Zeitraum & Ort:	Frühjahr 2021 in Koblenz
Dauer:	ca. 18 Monate berufsbegleitend
Preis:	3.680 €, alternativ zahlbar in monatlichen Raten (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE UND ZIELGRUPPEN

Ihre Beziehung zum Kunden entscheidet heute maßgeblich über den Erfolg oder den Misserfolg Ihrer Geschäftsidee. Damit Sie Ihre Unternehmensmarke erfolgreich am Markt etablieren, sollten Sie bestimmte Voraussetzungen erfüllen: Definieren Sie Ihre Zielgruppe. Lassen Sie sich auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden ein. Führen Sie einen dauerhaften und vertrauensvollen Dialog. Pflegen Sie die Beziehung zwischen Ihrer Marke und Ihren Kunden. Als Geprüfter Fachwirt für Marketing (m/w) überzeugen Sie mit einem umfassenden Expertenwissen.

Marketingfachwirte übernehmen eine wichtige Beraterfunktion in der Geschäftsführung von Unternehmen. Ihre strategische Aufgabe ist es, das Unternehmen zu einer unverwechselbaren und einzigartigen Marke zu gestalten. Sie planen und organisieren die Einführung und Etablierung von Produkten und Dienstleistungen. Darüber hinaus gehören das Service- und Qualitätsmanagement ebenso zu Ihrem Aufgabengebiet wie die Kommunikations- oder Preispolitik. Ihre Weiterbildung wird für Ihr Unternehmen eine unverzichtbare Expertise sein.

INHALTE

■ Marketingstrategien entwickeln

Sie analysieren die Marktentwicklung mit den Instrumenten der Marktforschung und leiten die Ergebnisse daraus ab. Handlungsalternativen werden von Ihnen entwickelt. Zusammen mit der Geschäftsführung entscheiden Sie über die langfristige Marketingstrategie des Unternehmens.

Ihre Aufgabe wird es sein, die Marketingstrategie zu kommunizieren und zu implementieren. Dabei berücksichtigen Sie die internen und externen Rahmenbedingungen.

■ Marketingkonzepte und Projekte planen und Umsetzen.

Sie gestalten die Marketingkonzepte entsprechend der Strategie. Dabei orientieren Sie sich an Ihrer Zielgruppe und der Marktsituation. Der Marketingmix wird von Ihnen ausgewählt. Auswertungen der Marketingkonzepte und Optimierungen der Maßnahmen werden von Ihnen bestimmt.

■ **Marketingprozess analysieren, bewerten und weiterentwickeln**

Sie wählen die Instrumente des Marketingcontrollings aus und setzen sie zur Analyse der strategischen und operativen Marketingprozesse ein. Das Marketingcontrolling wird von Ihnen ausgewertet und dazu genutzt, die Marketingprozesse zu optimieren.

■ **Kommunikation, Führung, Zusammenarbeit**

ZUGANGSVORAUSSETZUNGEN

Die Voraussetzungen zur Zulassung für die IHK-Fortbildungsprüfung sind geregelt im § 2 der „Verordnung über die Prüfung zum anerkannten Fortbildungsabschluss Geprüfter Fachwirt für Marketing und Geprüfte Fachwirtin für Marketing“.

Auszug aus der Verordnung:

- (1) Zur Prüfung ist zuzulassen, wer
- eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in dem anerkannten Ausbildungsberuf zum Kaufmann für Marketingkommunikation oder zur Kauffrau für Marketingkommunikation und danach eine mindestens einjährige Berufspraxis oder
 - eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anderen anerkannten dreijährigen kaufmännischen oder verwaltenden Ausbildungsberuf und danach eine mindestens zweijährige Berufspraxis oder

- eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anderen anerkannten Ausbildungsberuf und danach eine mindestens dreijährige Berufspraxis oder
- eine mindestens fünfjährige Berufspraxis nachweist.

(2) Die Berufspraxis nach Absatz 1 muss inhaltlich wesentliche Bezüge zu den in § 1 Absatz 2 genannten Aufgaben haben.

(3) Abweichend von Absatz 1 ist zur Prüfung auch zuzulassen, wer durch Vorlage von Zeugnissen oder auf andere Weise glaubhaft macht, Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) erworben zu haben, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigen.

IHK-FORTBILDUNGSPRÜFUNG

Sie machen eine Prüfung vor der Industrie- und Handelskammer mit dem anerkannten Abschluss „Geprüfter Fachwirt/Geprüfte Fachwirtin für Marketing“. Rechtsgrundlage ist die Verordnung über die Prüfung zum anerkannten Fortbildungsabschluss vom 21. August 2014.

Die Prüfung wird von einem unabhängigen Prüfungsausschuss der Industrie- und Handelskammer abgelegt.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

VERKAUFSPROFI (IHK)

Zeitraum & Orte: ■ **9. bis 24. Oktober 2020 in Koblenz**
freitags von 17.30 bis 20.45 Uhr und samstags 8.30 bis 16.00 Uhr
■ **5. bis 9. Oktober 2020 in Bad Kreuznach**
5 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr

Referenten: **Team Hahn Training**

Preis: **1.725 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Um die Anforderungen im Verkauf zu erfüllen, vermittelt unsere berufsbegleitende Weiterbildung zum „Verkaufsprofi (IHK)“ praxisnah Fach- und Methodenwissen.

Von der Gesprächstechnik über die Kundentypologie bis zum Key Account Management.

INHALTE

- Kommunikation mit dem Kunden
- Rationales und emotionales Verhalten
- Verkaufsgesprächstools
- Kundentypologie
- Kaufentscheiderstrukturen
- ABC-Analyse von Kunden
- Veränderung strategisches Verkaufen
- Erwartungen der Kaufentscheider
- Strategische Kundenanalyse in der Praxis

ABSCHLUSS

Teilnehmer, die die für die Zertifizierung vorgesehenen Leistungen erbracht haben, erhalten das Zertifikat „Verkaufsprofi (IHK)“



IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

VERTRIEBS- / SALES-MANAGER (IHK)

Zeitraum & Ort: **Herbst 2020**

Weitere Informationen folgen unter www.ihk-akademie-koblenz.de.

ZIELE

Um die Anforderungen im Vertriebs-Management zu erfüllen, vermittelt unsere berufsbegleitende Weiterbildung zum „Vertriebs-/Sales-Manager (IHK)“ praxisnah Fach- und Methodenwissen und unterstützt somit die persönliche Weiterentwicklung.

ZIELGRUPPE

Die Weiterbildung wurde für Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Vertrieb entwickelt.

Angesprochen sind z. B.

- Fach- und Führungskräfte sowie Führungsnachwuchs aus dem Bereich Vertrieb, die ihr Fach- und Führungswissen erweitern möchten
- Kaufleute unter anderem aus den Bereichen Einkauf, Verkauf, Neukundengewinnung, Kundenbetreuung, Koordination im Vertrieb
- Key Account Manager
- Verkaufsleiter

INHALTE

Außenwirtschaft

Vertrieb:

- Grundlagen im Vertrieb
- Einführung VM
- Planungsprozess im Vertrieb
- Strategiebildung im Vertrieb
- Organisation im Vertrieb
- Vertriebscontrolling

Marketing:

- Grundlagen des Marketing-Management
- Entwicklung eines Marketing-Planes
- Pull- und Push Marketing
- Marketing-Ziele
- Marketing-Strategien
- Marketing-Forschung
- Wettbewerbsanalyse
- Positionierung
- Digitales Marketing
- Marketing Controlling

Führung im Vertrieb

Betriebswirtschaft und strategische Unternehmensführung

ABSCHLUSS

Teilnehmer, die die für die Zertifizierung vorgesehenen Leistungen erbracht haben, erhalten das Zertifikat „Vertriebs-/Sales-Manager (IHK)“

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

ASSISTENZ IM VERTRIEB

Zeitraum & Ort:	Frühjahr 2021
Dauer:	2 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referenten:	Florian Ax
Preis:	535 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Mit Vertriebs-Know-how das Vertriebsteam erfolgreich unterstützen.

Als Assistentin im Vertrieb sind Sie meist erste Ansprechperson für die Chefs, den Außendienst und Kunden. Sie stehen mitten drin. Voraussetzungen dafür sind eine hohe persönliche und soziale Kompetenz sowie psychologisches Geschick.

INHALTE

Holen Sie sich in diesem Intensiv-Seminar mit hohem Praxisbezug das notwendige Rüstzeug für eine professionelle Unterstützung des Vertriebsteams! Sie lernen dabei auch, wie Sie besonders herausfordernde Gesprächssituationen lösen, rhetorisch geschickten Geschäftspartnern die Stirn bieten und Briefe sowie E-Mails kundenorientiert formulieren.

> Die Vertriebsassistentin: professionell und auf Augenhöhe

- Im Spannungsfeld zwischen internen und externen Anforderungen
- Einsatz effektiver Kommunikations- und Verkaufspsychologie
- Aktives Zuhören, Schlüsselfragen und Vorteilsdarstellung
- Don't do it: Schachtelsätze, Worte des Zweifels, Weichmacher
- Professioneller Support für Außendienst und Vertriebsleitung
- Terminvereinbarung und -vorbereitung
- Kundengespräche am Telefon: aus Anfragen Aufträge machen
- Erfolgsfaktoren für das Beschwerdegespräch
- Umgang mit aggressiv, beleidigenden Kunden
- Ihr Update für kundenorientierte Briefe und E-Mails
- Neue Trends in der Kundenkorrespondenz
- Typische Korrespondenzfossilien vermeiden

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

BESCHWERDEMANAGEMENT

Zeitraum & Orte:	4. November 2020 in Koblenz
Dauer:	1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referent:	Philipp Wöll
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Egal ob am Telefon oder im persönlichen Kontakt, Beschwerden sind eine Herausforderung. Wenn Ihr Gegenüber unzufrieden ist, hat das seinen guten Grund. Diesen gilt es herauszufinden, um ihn im Sinne des Kunden und des Unternehmens zu beheben. Professionelles Beschwerdemanagement ist ein wichtiger Bestandteil langfristiger Kundenbeziehungen und einer guten Unternehmensreputation. Im Seminar lernen Sie, wie Sie das Anliegen Ihres Gesprächspartners effizient erfassen und auch in anspruchsvollen Situationen kompetent agieren.

INHALTE

- Selbstverständnis im Beschwerdemanagement
- Deeskalieren und Verstehen durch Aktives Zuhören
- Das Harvard Prinzip
- Souveräner Umgang mit Beleidigungen
- Abgrenzung bei überzogenen Forderungen
- Transfersicherung in den Berufsalltag

Lernziele:

- Die Teilnehmenden haben ein klares Selbstverständnis für Ihre Rolle in der Beziehungs- und Kontaktgestaltung mit dem Kunden.
- Die Teilnehmenden sind in der Lage das Anliegen des Kunden in der Beschwerde zu erkennen und ggf. herauszufiltern.
- Die Teilnehmenden können mit dem Kunden ein WIN-WIN-Ergebnis verhandeln.
- Die Teilnehmenden sind in der Lage mit überzogenen Forderungen und schwierigen Gesprächspartnern souverän umzugehen.

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

BESCHWERDEMANAGEMENT – LEICHT GEMACHT

Zeitraum & Orte: **1. Oktober 2020 in Koblenz**
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referent: **Miriam J. Hohenfeldt**
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Kundenbeschwerden und Reklamationen. Keine angenehme Situation – aber mit den richtigen Tricks souverän zu meistern. Wie geht man entspannt mit Beschwerden um und stellt Kunden zufrieden, ohne dabei auf Dauer den Kürzeren zu ziehen?

INHALTE

- Mit Struktur erfolgreich Beschwerden managen
- Von der Reklamation zum wertvollen Feedback
- Entspannt zum Win-Win
- Wie reagieren bei kritischen Online-Bewertungen?
- Praktische Tipps und Zeit für individuelle Fragen

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

DIE SCHREIBWERKSTATT – DAS TEXTEN VON PROFESSIONELLEN PRESSEINFORMATIONEN

Zeitraum & Ort:	26. Oktober 2020 in Koblenz
Dauer:	1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referentin:	Petra von Schenck
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Sie erlernen im Seminar auf welche Techniken es beim Texten von professionellen Pressemeldungen ankommt. Das Erlernte kann direkt im Arbeitsalltag umgesetzt werden.

INHALTE

Kurze Einführung in die Grundlagen der Presse-Information

- Wesentliche Merkmale und Aufbau dieser Textgattung
- Praxis-Schreib-Regeln für klassische Presse-Informationen
- Schreiben von Presse-Informationen für Fachmedien
- Relevante Präferenzen von Journalisten

Schreib-Übungen

- Leser-Magnete Überschriften und Anleser
- Schnell auf den Punkt: TextEinstiege für klassische Presse-Informationen
- Prägnante Textanfänge für Fachartikel

Effektiv Schreiben unter besonderen Bedingungen

- Gut organisiert: Texterstellung bei umfangreichen Informationsmengen
- Strukturiertes Kürzen von deutlich zu langen Texten
- Schnelles Auflösen von Schreibblockaden

Schreib-Übungen

- Kürzen von umfangreichen Texten
- Wirkungsvoller Textaufbau von Fachpresse-Artikeln
- Erstellen einer vollständigen Presse-Information

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

DIE SCHREIBWERKSTATT: PRESSE-INFORMATIONEN OPTIMIEREN

Zeitraum & Ort:	19. und 26. August und 2. September 2020 Online
Dauer:	3 Termine, jeweils von 15.00 Uhr bis 16.30 Uhr
Referentin:	Petra von Schenck
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Sie versenden bereits Presse-Informationen für Ihr Business, Unternehmen oder Ihre Institution. Dennoch wünschen Sie sich eine Begleitung bei der Vorbereitung Ihres nächsten Presse-Textes. Dieses dreiteilige Online-Seminar begleitet Sie bei der Texterstellung: Sie können zwischen den Terminen direkt an Ihrem Text-Projekt arbeiten und erhalten in den Online-Seminarteilen frische Tipps und Feedback.

- Sie können in diesem Blended Learning Seminar
- Ihre Presse-Informationen überarbeiten und so auch während Ihres Arbeitsalltags fertigstellen
 - die Anregungen aus diesen Online-Seminaren direkt ausprobieren
 - Rückmeldungen zu Ihren Texten erhalten
 - Ihre Schreib-Fähigkeiten anwenden und weiterentwickeln

TERMINE

- **1. Seminarteil:**
Mittwoch, 19. August 2020, 15.00 – 16.30 Uhr
- **2. Seminarteil:**
Mittwoch, 26. August 2020, 15.00 – 16.30 Uhr
- **3. Seminarteil:**
Mittwoch, 2. September 2020, 15.00 – 16.30 Uhr

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

INHALTE

1. Seminarteil:

- Kurze Einführung in die Besonderheiten von klassischen Presse-Informationen für Lokalpresse, Fach- und Nischenmedien
- Essentielle Attribute von guten Presse-Informationen

2. Seminarteil:

- Journalisten und Wunsch-Leser ansprechen
- Schreiben für Ihre Zielgruppen
 - Inhalte lebendig, anschaulich und sachlich vermitteln
 - Komplexe Themen zielgruppengerecht kommunizieren
- Vorstellen und Besprechen Ihrer Text-Änderungen
- Besprechen Ihrer Text-Herausforderungen und Möglichkeiten, sie zu lösen
- Bis zum nächsten Termin: Praktisches Schreiben - Sie setzen das Besprochene um.

3. Seminarteil:

- Auf den Punkt schreiben
- Prägnante Texte
 - So erhalten Sie lesefreundliche Sätze
 - Umformulieren und Textpassagen straffen für mehr Dynamik

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung

DIE SCHREIBWERKSTATT: ONLINE-TEXTE OPTIMIEREN

Zeitraum & Ort:	21. und 28. Oktober, 4. November 2020 Online
Dauer:	3 Termine, jeweils von 15.00 Uhr bis 16.30 Uhr
Referentin:	Petra von Schenck
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Dieses dreiteilige Online-Seminar begleitet Sie bei der Texterstellung: Sie können zwischen den Terminen direkt an Ihrem Text-Projekt arbeiten und erhalten in unseren Online-Seminarteilen frische Tipps und Feedback. Darüber hinaus erfahren Sie, was gute Online-Texte auszeichnet und können dieses Wissen bei all Ihren künftigen Texten einsetzen.

Sie können in diesem Blended Learning Seminar

- entdecken, worauf Sie bei Online-Texten achten sollen
- direkt an Ihren Texten arbeiten und sich so während des Schreibens begleiten lassen
- in vielen praktischen Übungen Ihre Schreibfähigkeiten anwenden und weiterentwickeln

INHALTE

1. Seminarteil:

- Kurze Einführung in die Besonderheiten von Online-Texte
- Worauf ist bei Online-Texten besonders zu achten?
- Besprechung Ihrer Text-Herausforderungen und Möglichkeiten, sie zu lösen

2. Seminarteil:

- Texte strukturieren und gestalten für interessierte Leser
- Wesentliches rund um
 - Kluge Textaufbauten und -gestaltungen
 - Zündende Überschriften und Text-Einstiege
- Besprechen Ihrer Text-Herausforderungen und Möglichkeiten, sie zu lösen

3. Seminarteil:

- Texte bearbeiten - für Leser und Technik
- Essentielles für
 - mehr Schwung in Ihren Fließtexten
 - suchmaschinenoptimierte Texte

TEMINE

1. Seminarteil:

Mittwoch, 21. Oktober 2020, 15.00 – 16.30 Uhr

2. Seminarteil:

Mittwoch, 28. Oktober 2020, 15.00 – 16.30 Uhr

3. Seminarteil:

Mittwoch, 4. November 2020, 15.00 – 16.30 Uhr

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

EFFEKTIVE NEUKUNDENAKQUISE AM TELEFON

Zeitraum & Ort:	7. September 2020 in Bad Kreuznach
Dauer:	1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referenten:	Team Hahn Training
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Das Seminar vermittelt Ihnen praxisnah die Neukundenakquise am Telefon.

Mit diesem Seminar schaffen Sie die Basis für Ihren Vertriebs Erfolg. Sie erarbeiten sich wichtige Werkzeuge und Arbeitstechniken für den beratungsintensiven Verkauf, können Verkaufsgespräche proaktiv und kundenorientiert führen und auf Augenhöhe mit Ihren Kunden agieren. Sie steigern somit Ihre Abschlusschancen und erreichen effektiver Ihre Vertriebsziele. Sie lernen in produktiver Atmosphäre und trainieren an eigenen Praxisfällen.

INHALTE

- Was bedeutet Akquisition – was bedeutet ein Kunde für uns?
- Was Sie über den Verkaufsrichter wissen sollten
- Infocoldcall und Entscheidercoldcall
- Wie Sie Zielgruppendaten gewinnen?
- Wie funktioniert Data Base Management ?
- Welche vier Phasen hat das Verkaufsgespräch?
- Praxisbeispiel Dachsani:
First Word + Sticker/Benefit + (anticipate) Objection Handling + Finalization
- Wie Sie Ihr Telefonskript / Ihren Aktionsplan aufbauen
- Wie Sie durch Praxisübungen ein Meister der Telefonakquise werden

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

EFFEKTIVES VERKAUFEN – TOOLS DER GESPRÄCHSFÜHRUNG VON A – Z

Zeitraum & Ort: **24. und 25. August 2020 in Bad Kreuznach**
Dauer: **2 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referenten: **Team Hahn Training**
Preis: **535 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)**

ZIELE

Die Teilnehmer erlernen die zielorientierte Planung und Durchführung eines systematischen Verkaufsgesprächs sowie das Anwenden von Gesprächstechniken. Im praktischen Training wird die Optimierung des eigenen Verkaufsverhaltens vom Einstieg bis zum Abschluss geübt.

INHALTE

- Verkauf – Akquise - Kunde
- Kundenorientierung - persönlich, schriftlich und telefonisch
- Regelkreis im Verkauf
- Psychologie im Verkauf
- Verkäufersche Rhetorik und Tabuthemen
- Kundenansprache
- Negativ- und Positiv-Kommunikation
- Gesprächstechniken/-strategien in der Praxis
- Nutzenargumentation
- Einwandbehandlung/Reklamationsbehandlung
- Abschlusstechniken
- Effektive Nachbereitung des Verkaufsgesprächs

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

ERFOLGSREZEPT ZUSTANDSMANAGEMENT – BITTE RECHT FREUNDLICH

Zeitraum & Orte: **22. September 2020 in Koblenz**
22. September 2020 in Bad Kreuznach

Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**

Referentin: **Miriam J. Hohenfeldt**

Preis: **335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)**

ZIELE

Ein Lächeln verkauft im Zweifel besser, als so manches Argument. Doch wie bleibt man auch an anstrengenden Tagen und nach vielen negativen Erfahrungen immer noch freundlich und mit Begeisterung am Kunden?

INHALTE

- Warum positives Denken nichts nützt
- Neurowissenschaftliche Erkenntnisse
- Anleitung zur Selbststeuerung
- Die Kraft der Sprache
- Bewusst die Perspektive ändern
- „Nimm es nicht persönlich“ – wie geht das?
- Praktische Tipps und Übungen

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de



GRUNDLAGEN DER PRESSEARBEIT

Zeitraum & Ort:	22. und 23. Oktober 2020 in Koblenz
Dauer:	2 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referentin:	Petra von Schenck
Preis:	535 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Das Seminar vermittelt Ihnen praxisnah die Grundlagen der Pressearbeit. Das Erlernete kann direkt im Arbeitsalltag umgesetzt werden.

Gute Presse-Arbeit ermöglicht einen gelungenen Außenauftritt und trägt so zu Ihrem Erfolg und dem Ihres Unternehmens bzw. Arbeitgebers bei. Um diese Aufgabe professionell anzugehen, ist ein Grundverständnis für die Medienlandschaft und Ihre Akteure sowie die wesentlichen Arbeitsabläufe, Maßnahmen und Mittel der PR essentiell.

INHALTE

Grundlagen der Presse-Arbeit

- Unterschied Marketing, PR und Journalismus
- Ziele der PR
- PR-Maßnahmen und -Mittel
- Grundausrüstung für Ihre PR
- Redaktionsalltag und Präferenzen von Journalisten
- Aufnahme und Pflege von Medienkontakten

Basics rund um die Presse-Information

- Arbeitsablauf
- Textaufbau, Schreiben und Versand
- Unterschied Print- und Online-Medien

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

Fachmedien

- Fachmedien finden und auswählen
- Anknüpfungspunkte für Ihre PR
- Schreiben für die jeweilige Zielgruppe

Social Media

- Überblick: Facebook, Google+, Twitter und Co.
- Dem Social-Media-Kanal entsprechend kommunizieren
- Geeignete Kommunikationsthemen erkennen
- Inhalte von Presse-Informationen adaptieren

Bildmaterial

- Technische und inhaltliche Anforderungen an Presse-Fotos
- Fotografieren bei Veranstaltungen
- Recht am eigenen Bild, Bildrechte, Urheberrecht

Das Seminar ist sehr praxisorientiert. Die Kursinhalte werden so vermittelt, dass sie direkt im Arbeitsalltag eingesetzt werden können.

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

KUNDEN- UND VERKAUFSORIENTIERTE KORRESPONDENZ

Zeitraum & Ort:	14. September 2020 in Koblenz
Dauer:	1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referenten:	Team Hahn Training
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Erfahren Sie im Seminar, wie Sie durch praxiserprobte Strategien, die nächste Neukundenakquise vorbereiten, die nötige Professionalität erhalten und mit verkaufstaktiver Korrespondenz Kunden begeistern.

INHALTE

- Was bedeutet Vertrieb, Akquisition, ein Kunde für uns?
- Abfragen zu Kommunikation und zu Wortanzahlen zur Deutschen Sprache
- Welche 7 logischen Regeln Sie für Kommunikation / Nicht-Kommunikation kennen müssen
- Der Köder muss dem Fisch schmecken, nicht dem Angler
- Praxisbeispiele „Korrespondenz“ der Seminarteilnehmer
- Sie-Ansprache und Positiv-Formulierungen
- Wie Sie Verkaufsprospekte in der Wortwahl sinnvoll gestalten
- Praxisübungen „Unternehmensvorstellung, Produktvorstellung, Event-Einladung“

Die Teilnehmer sollten einen Laptop und Briefbeispiele mitbringen.

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

MESSETRAINING – MESSEBESUCHE, DIE SICH LOHNEN

Zeitraum & Orte: **13. Oktober 2020 in Bad Kreuznach**
13. Oktober 2020 in Koblenz

Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**

Referentin: **Miriam J. Hohenfeldt**

Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Erfahren Sie was es braucht, um den hohen Aufwand, den eine Messe mit sich bringt, auch wirklich in messbare Erfolge umzusetzen.

INHALTE

- Auswahl von Messen
- Vorbereitung auf Messebesuche
- Interessenwecker auf Messen
- Dokumente für den Messebesuch
- Ansprache auf Messen
- Erarbeitung / Anwendung Elevator Pitch
- Kundenpflege auf Messen
- Nachbereitung von Messebesuchen

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

MIT ÜBERZEUGUNG VERKAUFEN

Zeitraum & Ort: **9. September 2020 in Bad Kreuznach**
7. Oktober 2020 in Idar-Oberstein

Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**

Referent: **Uwe Jan Witkowski**

Preis: **335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)**

ZIELE

Die Teilnehmer üben die Methoden und Techniken des Verkaufsis ein, um sich selbst, das Produkt oder die Dienstleistung besser präsentieren zu können und damit zu einem erfolgreichen Verkaufsabschluss zu kommen.

INHALTE

- Der systematische Gesprächsaufbau
- Die unterschiedlichen Phasen im Verkaufsgespräch
- Das Vertrauen des Kunden gewinnen
- Das Kennen und das Beherrschen der Gesprächsregeln
- Wege, die Lenkung im Gespräch zu bekommen
- Die Fragetechnik verkaufsorientiert einsetzen
- Akzeptanz und Sympathie durch aktives Zuhören
- Die kundenbezogene Produkt - und Nutzenargumentation
- Kaufwiderstände nutzen - Einwände richtig reagieren
- Strategie und Taktik bei Preisgesprächen
- Die eigenen Preiswiderstände erkennen
- Abschlusstechniken einsetzen

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

NUTZENORIENTIERUNG IM VERKAUFGESPRÄCH

Zeitraum & Orte: **12. November 2020 in Koblenz**
12. November 2020 in Bad Kreuznach

Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**

Referentin: **Miriam J. Hohenfeldt**

Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Produktstärken in Kundennutzen verwandeln, das ist das Ziel eines jeden guten Verkäufers, denn Kunden kaufen keine Produkte sondern ausschließlich den (individuellen) Nutzen, den ihnen dieses bietet.

INHALTE

- Unterscheidung Produktstärke und Nutzen
- Universal-Nutzen
- Die Nutzenbrücke
- Den Nutzen hinter dem Nutzen erkennen
- Der Frageschlüssel und seine Anwendung
- Erarbeitung des individuellen Verkaufsgesprächs

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.



IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

PROAKTIVER ZUSATZVERKAUF AM TELEFON

Zeitraum & Ort:	21. September 2020 in in Koblenz
Dauer:	1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referenten:	Team Hahn Training
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Mit der entsprechenden Vorbereitung und der richtigen Gesprächstechnik lassen sich Ergebnisse erzielen, die sich sehen lassen können. Dabei bleiben Sie in der Kommunikation immer sie selbst, natürlich, unverstellt und sympathisch. Im Seminar entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen Möglichkeiten und Techniken des proaktiven Zusatzverkaufs und des ziel- und ergebnisorientierten Kundengesprächs. In praktischen Übungen gewinnen Sie die nötige Sicherheit, damit Sie ab Morgen schon erste Erfolge erleben können.

INHALTE

- Grundlagen des proaktiven Handelns.
- Kundentypen, Bedürfnislagen, Motivstrukturen und „Kaufbeschleuniger“.
- Der eigene Kommunikationsstil: Selbst- und Fremdwahrnehmung.
- Gelegenheiten und Möglichkeiten zur Kundenansprache
- Motivierende Nutzenargumentation
- Ergebnisse herstellen und souverän abschließen
- Umgang mit Stress und Emotionen
- Vorgehen bei der Neukundengewinnung

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

PROFESSIONELLE VERKAUFSRHETORIK

Zeitraum & Ort:	31. August 2020 in Koblenz
Dauer:	1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referenten:	Team Hahn Training
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Spitzenverkäufer müssen reden und überzeugen können. Nur ein Vertriebsmitarbeiter, der sich seiner Ausstrahlung bewusste ist, kann sie wirkungsvoll einsetzen. Sie erlernen in diesem Seminar professionelle Techniken der Rhetorik aber auch Körpersprache.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter aus dem Bereich Vertrieb oder Verkauf.

INHALTE

- Welche Daten zu Kommunikationsabfragen gelten?
- Wie Sie Elemente der Rhetorik in Präsentationen gestalten
- Welche 7 logischen Regeln Sie für Kommunikation/ Nicht-Kommunikation kennen müssen
- Wie setzen Sie verkaufsrhetorische Elemente ein ?
- Wo setzten Sie Ihre Verkaufsrhetorik ein?
- Miniübungen für Unternehmenspräsentationen
- Welches Kommunikationsmodell gilt?
- Wie Sie dafür sorgen, dass die Botschaft beim anderen ankommt

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

SCHWIERIGE KUNDEN UND REKLAMATIONEN ERFOLGREICH MANAGEN

Zeitraum & Ort:	17. und 18. August 2020 in Bad Kreuznach
Dauer:	2 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referenten:	Team Hahn Training
Preis:	535 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Die Teilnehmer erlernen Kundentypen zu erkennen, einzuschätzen und professionell mit Ihnen umzugehen.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte mit Vertriebs-/Verkaufsfunktionen im Innen- und Außendienst, außerdem Servicetechniker, Kleinunternehmer, Geschäftsführer und Handwerksmeister.

INHALTE

- Diverse Kundentypen innerhalb und außerhalb unseres Unternehmens
- Verhaltensstiltypen von Vertriebsmitarbeitern und Kunden
- Erkennen von unterschiedlichen Kundentypen im Gespräch und am Telefon
- Verbessertes Eingehen auf die unterschiedlichen Kundentypen
- Steigerung der sozialen Akzeptanz und Kompetenz
- Wie wir mit jedem Kundentyp zurecht kommen
- Einwandbehandlungstechniken
- Reklamationsbearbeitung in Theorie und Praxis
- Lernen, Trainieren und Üben von praktischer Einwand- und Reklamationsbehandlung.

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

STARK TEXTEN – KUNDEN AKTIVIEREN – VON DER HOMEPAGE BIS ZUM PROSPEKT

Zeitraum & Ort: **29. September 2020 in Koblenz**
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referent: **Andreas Merfels**
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

In vielen Unternehmen stehen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor der Aufgabe, die Texte für Prospekte, Flyer, Mailings oder Internet-Präsentationen selbst zu schreiben. Mit starken, klaren Texten und wirkungsvollen Formulierungen können Sie Kunden beeindrucken und ein positives Bild Ihres Unternehmens vermitteln. In diesem Seminar erfahren Sie, was erfolgreiche Texte auszeichnet und wie Sie es schaffen, starke Texte zukünftig selbst zu formulieren.

INHALTE

- Texte empfangsorientiert und gehirngerecht gestalten
- Wie treffende Überschriften den Empfänger ansprechen und aktivieren
- Wie man negativ wirkende Aussagen durch positive Formulierungen ersetzt

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

UMGANG MIT BESCHWERDEN UND REKLAMATIONEN

Zeitraum & Orte:	19. August 2020 in Idar-Oberstein 4. November 2020 in Koblenz 11. November 2020 in Bad Kreuznach
Dauer:	1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referentin:	Uwe-Jan Witkowski
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Das Seminar vermittelt grundlegende Einsichten, Kenntnisse und Fertigkeiten zum Thema Reklamations- und Beschwerdemanagement. In persönlichen Gesprächen oder am Telefon verhalten sich Kunden nicht, wie Sie es in der Regel gewohnt sind. Bei Beschwerden und Reklamationen verhalten sie sich nicht typisch, sondern plötzlich anders in ihren Äußerungen und Forderungen. So manchen Kunden, wenn er reklamiert, lernt man dann erst kennen. Die Teilnehmenden lernen die typischen Verhaltensweisen der Kunden kennen und trainieren in schwierigen Situationen souverän und kundenorientiert zu agieren, statt zu reagieren.

INHALTE

- Was Beschwerdemanagement ist und weshalb es bedeutsam ist
- Welche Besonderheiten kennzeichnen die Konflikt-Kommunikation
- Wie eskalieren Konflikte – was kann ich grundsätzlich dagegen tun ?
- Rhetorische Werkzeuge in schwierigen Situationen nutzbringend einsetzen
- Grundlagen der Kommunikationspsychologie
- Einfache Gesprächstechniken zielorientiert verwenden
- Die Wahrnehmung der Gesprächsführung, anerkannte Modelle zu Interpretationen und Reaktionen
- Missverständnisse vermeiden durch den bewussten Einsatz von Sprache und Körpersprache
- Die Phasen eines Beschwerdegespräches

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

VERKAUFSGESPRÄCHE ERFOLGREICH FÜHREN

Zeitraum & Ort:	28. September 2020 in Koblenz
Dauer:	1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referenten:	Team Hahn Training
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Mit diesem Seminar schaffen Sie die Basis für Ihren Vertriebs Erfolg. Sie erarbeiten sich wichtige Werkzeuge und Arbeitstechniken für den beratungsintensiven Verkauf, können Verkaufsgespräche proaktiv und kundenorientiert führen und auf Augenhöhe mit Ihren Kunden agieren. Sie steigern somit Ihre Abschlusschancen und erreichen effektiver Ihre Vertriebsziele. Sie lernen in produktiver Atmosphäre und trainieren an eigenen Praxisfällen

Methoden-Tools professioneller Vertriebskommunikation

- Gestik und Mimik: Unterstützen Sie Ihre Botschaft durch Körpersprache
- Die Kunst des richtigen Zuhörens und Verstehens
- Kundenbedürfnisse und -motive ermitteln – Einsatz der richtigen Fragetechnik
- Praxis-Live: Gegenargumente und Kaufhindernisse geschickt überwinden

INHALTE

Das Kundengespräch – von der Vorbereitung bis zum krönenden Abschluss

- Strukturierter Aufbau und Gesprächseröffnung
- Kundenbedürfnisse und -motive ermitteln und nutzen
- Erfolgsfaktoren der Preis- und Konditionsverhandlung
- Praxis-Check: Kaufsignale erkennen und Abschlüsse sichern

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

WAS SPITZENVERKÄUFER ERFOLGREICH MACHT

Zeitraum & Ort:	9. November 2020 in Koblenz
Dauer:	1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referenten:	Team Hahn Training
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Das Seminar vermittelt Ihnen, was sie von den Besten lernen können, um das eigene Potential noch mehr zu entfalten und eine faszinierende Verkäuferpersönlichkeit zu werden. Sie erfahren Strategien, wie Sie Ihre Verkaufserfolge steigern und langfristig lukrative Beziehungen zum Kunden schaffen.

INHALTE

- Welche Schwächen haben viele Verkäufer?
- Wie sie sich und ihr Unternehmen vorstellen
- Mit Einwänden erfolgreich umgehen.

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Katharina Kunz | Telefon 0261 30471-30 | kunz@ihk-akademie-koblenz.de

geschafft!



IHK

Akademie Koblenz
Ausgezeichnet weiterkommen.

ANMELDUNG

IHK-Akademie Koblenz e. V.
Katharina Kunz
Josef-Görres-Platz 19
56068 Koblenz

Einfach online anmelden unter www.ihk-akademie-koblenz.de!

Oder Anmeldeformular per Post, Fax (0261 30471-21) oder
E-Mail (kunz@ihk-akademie-koblenz.de) zurücksenden!

Ich melde mich verbindlich zu/m folgenden Lehrgang/Lehrgängen an:

Veranstaltungsort

Termin

Name	Vorname
Geburtsdatum	Geburtsort
Firma	
Straße	PLZ, Ort
Telefon dienstlich	Telefon privat
E-Mail	Fax

Rechnung an (Zutreffendes bitte ankreuzen): Firma Teilnehmer/-in

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IHK-Akademie Koblenz e.V. werden mit der Unterschrift anerkannt.

Ort, Datum	Unterschrift
------------	--------------

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. Geltungsbereich

- Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden AGB) gelten für sämtliche vom Kunden bei der IHK-Akademie Koblenz e.V., Josef-Görres-Platz 19, 56068 Koblenz (im Folgenden IHK-Akademie) gebuchten Präsenzveranstaltungen, Onlineveranstaltungen ohne (ständige) Präsenz vor Ort (im Folgenden zusammen Maßnahmen) sowie den Zugang zu E-Learning-Leistungen.
- Entgegenstehende oder abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen oder sonstige Einschränkungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, die IHK-Akademie hat diesen im Einzelfall vor Vertragsschluss ausdrücklich zugestimmt.

2. Begriffe

- Verbraucher im Sinne dieser AGB ist der Kunde bei jedem Vertrag, den er mit der IHK-Akademie zu einem Zweck schließt, der weder einer gewerblichen noch einer selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden zugerechnet werden kann.
- Unternehmer im Sinne dieser AGB ist der Kunde bei jedem Vertrag, den er mit der IHK-Akademie zu einem Zweck schließt, der einer gewerblichen und / oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden zugerechnet werden kann.
- Kunden sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer.
- Präsenzveranstaltungen sind Maßnahmen, die von der IHK-Akademie unter ständiger Präsenz des Kunden vor Ort durchgeführt werden.
- Onlineveranstaltungen sind Maßnahmen, die von der IHK-Akademie ohne (ständige) Präsenz der Kunden vor Ort und / oder über das Internet durchgeführt werden.
- Im Rahmen von E-Learning-Leistungen werden digitale Inhalte von der IHK-Akademie zur Verfügung gestellt. Eine Interaktion mit dem Kunden – ob vor Ort oder über das Internet – findet nicht statt.

3. Vertragsschluss

- Maßnahmen und E-Learning-Leistungen können vom Kunden über die Webseite www.ihk-akademie-koblenz.de gebucht werden. Die Webseite steht in deutscher Sprache zur Verfügung.
- Die Darstellung der Leistungen auf der Webseite stellt kein rechtlich bindendes Angebot der IHK-Akademie an den Kunden dar. Erst der Kunde gibt nach Eingabe der erforderlichen Daten und durch Klicken des Buttons „Zahlungspflichtig buchen“ im abschließenden Schritt des Buchungsvorgangs ein rechtlich verbindliches Angebot in Bezug auf die ausgewählte Maßnahme bzw. die ausgewählte E-Learning-Leistung gegenüber der IHK-Akademie ab.
- Der Kunde kann alle Eingaben vor der verbindlichen Buchung laufend über die üblichen Tastatur- und Mausfunktionen korrigieren. Alle Eingaben werden insbesondere vor der verbindlichen Buchung noch einmal in einem Bestätigungsfenster angezeigt und können auch dort mittels den üblichen Tastatur- und Mausfunktionen vom Kunden korrigiert werden.
- Die IHK-Akademie speichert die Buchung und sendet dem Kunden eine Bestätigung über den Eingang der Buchung zusammen mit den aktuellen AGB zu. Ein Vertrag über die gebuchte Maßnahme kommt jedoch erst dann zustande, wenn die Buchung durch die IHK-Akademie nach Prüfung der vorhandenen Kapazität und Durchführbarkeit der Maßnahme ausdrücklich bestätigt wird. Die Buchungen werden nach der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Ein Vertrag über die gebuchte E-Learning-Leistung kommt durch Leistungserbringung zustande.
- Übersteigt die Anzahl der Buchungen die vorhandenen Kapazitäten, werden die Buchungen gemäß ihres Eingangs bei der IHK-Akademie auf eine Warteliste gesetzt und rücken bei frei werdender Kapazität nach. Kann eine Buchung nicht berücksichtigt werden, wird der Kunde hierüber unverzüglich entsprechend informiert.
- Der Vertragstext einschließlich der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen AGB wird von der IHK-Akademie nicht gespeichert und ist dem Kunden daher in dieser Fassung nach Vertragsschluss nicht mehr zugänglich. Der Kunde hat jedoch die Möglichkeit, die AGB im Rahmen des Buchungsvorgangs abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.
- Im Falle der Buchung per Telefon, Telefax, E-Mail oder Post gibt der Kunde ein verbindliches Angebot durch die vollständige Mitteilung der von der IHK-Akademie benötigten Informationen ab. Die IHK-Akademie speichert die Buchung des Kunden und sendet diesem eine Bestätigung über den Eingang seiner Buchung zusammen mit den aktuellen AGB zu. Der Vertrag zwischen der IHK-Akademie und dem Kunden kommt bei Maßnahmen mit der ausdrücklichen Bestätigung durch die IHK-Akademie und bei E-Learning-Leistungen durch die erste Erfüllungshandlung zustande.

4. Vertragsgegenstand

- Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung der jeweiligen Maßnahme bzw. E-Learning-Leistung.
- Bei Präsenzveranstaltungen ist der Kunde selbst für die Anreise zum Veranstaltungsort verantwortlich. Für die Teilnahme an einer Onlineveranstaltung und den Zugang zu den E-Learning-Leistungen benötigt der Kunde einen Computer mit Zugang zum Internet. Die Kosten hierfür trägt der Kunde. Vor Beginn einer Onlineveranstaltung bzw. für den Zugang zu den E-Learning-Leistungen werden dem Kunden die Zugangsdaten rechtzeitig zur Verfügung gestellt.

5. Widerrufsbelehrung für Verbraucher

5.1 Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (IHK-Akademie Koblenz e.V., Josef-Görres-Platz 19, 56068 Koblenz, Tel: 0261 30471-0, Fax: 0261 30471-21, E-Mail: service@ihk-akademie-koblenz.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

5.2 Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Trans-

aktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung Ihres Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistung entspricht.

5.3 Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück an:

IHK-Akademie Koblenz e.V.
Josef-Görres-Platz 19
56068 Koblenz
Fax: 0261 30471-21
E-Mail: service@ihk-akademie-koblenz.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*)

abgeschlossenen Vertrag über _____
Bestellt am (*)/erhalten am (*) _____
Name des/der Verbraucher(s) _____
Anschrift des/der Verbraucher(s) _____
Unterschrift des/der Verbraucher(s) _____
(nur bei Mitteilung auf Papier) _____
Datum _____
(*) Unzutreffendes streichen.

6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- Die Höhe der Vergütung richtet sich nach Art und Dauer der jeweiligen Maßnahme.
- Die Vergütung ist nach Zustandekommen des Vertrags über die Maßnahme nach Erhalt der jeweiligen Rechnung zu den in der Rechnung genannten Zahlungsmodalitäten zu zahlen.

7. Anpassung und Absage von Maßnahmen

- Die IHK-Akademie behält sich das Recht vor, die Dauer sowie die Inhalte der Maßnahmen geringfügig anzupassen. In diesem Fall ist die IHK-Akademie bemüht, notwendige Änderungen rechtzeitig mitzuteilen. Ein Wechsel der Dozenten berechtigt nicht zum Rücktritt vom Vertrag.
- Die IHK-Akademie behält sich das Recht vor, Maßnahmen bei höherer Gewalt kurzfristig bis 12.00 Uhr mittags des Vortages der Maßnahme oder wegen zu geringer Teilnehmerzahl bis spätestens vier (4) Werktagen vor Beginn der Maßnahme abzusagen. Bereits gezahlte Vergütung wird, sofern die ausgefallene Maßnahme nicht nachgeholt wird, zurück erstattet. Ein weitergehender Schadensersatzanspruch ist ausgeschlossen, soweit der IHK-Akademie weder vorsätzliches noch grob fahrlässiges Verhalten zur Last fällt.

8. Ausschluss von einer Maßnahme

- Die IHK-Akademie ist berechtigt, Kunden aus wichtigem Grund von der (weiteren) Teilnahme an einer Maßnahme auszuschließen.
- Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde die Maßnahme stört, gegen die Hausordnung verstößt oder die Vergütung nicht entrichtet.
- Im Falle des berechtigten Ausschlusses des Kunden besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits gezahlter Vergütung.
- Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen behält sich die IHK-Akademie im Falle eines berechtigten Ausschlusses ausdrücklich vor.

9. Haftung

- Die Haftung der IHK-Akademie, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- Dies gilt nicht
 - (1) für die Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten, d.h. vertragliche Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf,
 - (2) für Schäden an Körper, Leben und Gesundheit,
 - (3) für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen der IHK-Akademie, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen,
 - (4) für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und
 - (5) für Ansprüche aus Garantien.
- Der IHK-Akademie bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.
- Die Verjährungsfrist richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

10. Datenschutz

- Die Daten des Kunden werden ausschließlich zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses verwendet. Alle Daten werden unter Beachtung der einschlägigen Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes gespeichert, verarbeitet und entsprechend der gesetzlichen Fristen gelöscht.
- Der Kunde hat jederzeit das Recht auf kostenlose Auskunft, Berichtigung, Sperrung oder Löschung der über ihn gespeicherten Daten.

11. Urheberrecht

Sämtliche von der IHK-Akademie an den Kunden ausgehändigte oder zur Einsicht bereitgehaltene Unterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht ohne die Einwilligung der IHK-Akademie bearbeitet, vervielfältigt, verbreitet oder in sonstiger Weise wirtschaftlich verwertet werden.

12. Schlussvorschriften

- Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Von dieser Regelung unberührt bleiben zwingende Bestimmungen des Staates, in dem der Kunde seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.
- Vertragsprache ist deutsch.
- Gerichtsstand gegenüber Kaufleuten ist Koblenz.

KONTAKT

IHK-Akademie Koblenz e. V.
Josef-Görres-Platz 19
56068 Koblenz

www.ihk-akademie-koblenz.de

IHRE ANSPRECHPARTNERIN



Katharina Kunz
Telefon 0261 30471-30
Fax 0261 30471-21

kunz@ihk-akademie-koblenz.de

Aus Gründen der Praktikabilität und besseren Lesbarkeit verzichten wir weitgehend darauf, jeweils männliche und weibliche Personenbezeichnungen zu verwenden. So können z.B. Mitarbeiter, Teilnehmer, Bewerber, grundsätzlich sowohl männliche als auch weibliche Personen sein. Ähnliche bzw. vergleichbare Bildungsangebote finden Sie in Datenbanken im Internet, wie zum Beispiel „WIS“, oder erfragen Sie diese bei den Weiterbildungsberatern der Industrie- und Handelskammer.

IHK-Akademie Koblenz e. V., Vereinsregister Amtsgericht Koblenz VR 5a, Nr.: 3271 | Steuer-Nr.: 22/651/4719/0, vertreten durch den Vorstand: Uwe Reifenhäuser, Vorsitzender Vorstand, Dr. Sabine Dyas, Geschäftsführerin

Stand: 04/20, Änderungen vorbehalten