

# AUSGEZEICHNET WEITERKOMMEN.

WEITERBILDUNGEN  
2022

Marketing und  
Vertrieb

# Informationen und Beratung – Rund um unsere Angebote in den Bereichen Marketing und 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/-in (IHK)	7
Akquiseprofi (IHK) – Online	9
Angebotsprofi (IHK) – Online	10
Reklamationsprofi (IHK) – Online	11
Vertriebsspezialist/-in (IHK) – Online	12

## SEMINARE

Assistenz im Vertrieb	15
Der Kern eines jeden Verkaufsgespräches: Die Bedarfsanalyse	16
Die Psychologie der Willensbildung und Entscheidungsfindung im Verkaufsprozess	17
Die Schreibwerkstatt: das Texten von professionellen Presseinformationen	18
Die Schreibwerkstatt: Online-Texte optimieren	19
Die Schreibwerkstatt: Presse-Informationen optimieren	20
Die wichtigsten Fragetechniken	21
Effektive Neukundenakquise am Telefon	22
Einführung ins Change Management	23
Einwandbehandlung: „Was ist der Unterschied zwischen Einwand und Vorwand?“	24
Grundlagen der Pressearbeit	25
Mit Überzeugung verkaufen	26
Preispsychologie im Verkauf	27
Telefonvertrieb für Anfänger und Fortgeschrittene	28
Texte für unsere Website – Gestalten der Website	29
Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	30
Verhandlungsführung	31
Verkaufsprozesse analysieren und optimieren	32
Was Spitzenverkäufer erfolgreich macht	33
Wie aus Reklamationskunden begeisterte Bestandskunden werden	34
„Wie führe ich Verkaufsgespräche?“. Erstellen eines Gesprächsleitfadens	35

# Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Marketing

Webcode:  
551FWM

Zeitraum & Ort:	<b>23. September 2022 bis 24. Februar 2024 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>ca. 18 Monate berufsbegleitend, freitags von 17.30 Uhr bis 20.45 Uhr und samstags von 8.00 Uhr bis 13.00 bzw. 15.00 Uhr</b>
Preis:	<b>3.890 €, alternativ zahlbar in monatlichen Raten</b> (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.

Zeitraum & Ort:	<b>24. Juni bis 23. Juli 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>6 Tage, freitags von 17.30 Uhr bis 20.45 Uhr sowie samstags von 8.30 Uhr bis 16.00 Uhr</b>
Referenten:	<b>Christian Brassat</b>
Preis:	<b>1.795 €</b> (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.

## ZIELGRUPPE

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

## 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)“

# Vertriebs- / Sales-Manager/-in (IHK)

Webcode:  
554VM

Zeitraum & Ort:	<b>10. Mai bis 08. Juli 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>7 Veranstaltungstage, 3 online Sequenzen sowie 1 Prüfungstag</b>
Preis:	<b>2.155 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

## ZIELE

Um die Anforderungen im Vertriebs-Management zu erfüllen, vermittelt unsere berufsbegleitende Weiterbildung zum „Vertriebs-/Sales-Manager/-in (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/-in (IHK)“



## Online-Lehrgänge



# Akquiseprofi (IHK) – Online

Webcode:  
557Akquisep

Zeitraum & Ort:	<b>kann jederzeit begonnen werden</b>
Dauer:	<b>12 Wochen</b>
Preis:	<b>480 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)</b>

## ZIELE

Der TQS Akquiseprofi (IHK)

- So gewinnen Sie neue Kunden – systematisch und planbar!

TQS ist die Abkürzung von Total Quality Selling. Eine Qualitätsmethode für vertriebliche Weiterbildung, die nachweisbar in allen Branchen erfolgreich eingesetzt wird. Welchen Stellenwert hat die Gewinnung von neuen Kunden in Ihrem Unternehmen?

Dem Akquisitionsprozess kommt ein besonderer Stellenwert zu, er ist die Basis für den Aufbau und die Entwicklung eines erfolgreichen Unternehmens. Wer neue Kunden identifizieren, qualifizieren und aktiv gewinnen kann wird sein Geschäft erfolgreicher entwickeln, als Unternehmen die nur auf Anfragen oder Bestandskunden setzen.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Interessierte aus dem Bereich Akquise und Vertrieb

## INHALTE

- Was unterscheidet besonders erfolgreiche Vertriebe vom Durchschnitt der Branche?
- Wie können wir unseren Akquisitionsprozess systematischer und nachvollziehbarer gestalten?
- Kurzanalyse Ihres Akquisitionsprozesses
- Warum ist eine Wunschkundenliste so wichtig für unseren Akquisitionserfolg?
- Welche Recherchequellen nutzen Akquiseprofis zur Qualifizierung von potenziellen Kunden?
- Wie können wir per XING eine erste Verbindung aufbauen?
- Welche weiteren Entscheider sind wichtig + hilfreich?
- Das Sekretariat – Vorzimmerdrache oder Verbündete?
- Wie entwickeln wir einen zielführenden Leitfaden für telefonische Terminvereinbarungen?
- Wie gehen Akquiseprofis mit Einwänden um?
- Wie bereiten wir ein Erstgespräch professionell vor und nach?

## ABSCHLUSS

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

# Angebotsprofi (IHK) – Online

Webcode:  
557Angebotsp

Zeitraum & Ort:	<b>kann jederzeit begonnen werden</b>
Dauer:	<b>12 Wochen</b>
Preis:	<b>480 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)</b>

---

## ZIELE

Der TQS Angebotsprofi (IHK)

- So gewinnen Sie mehr Aufträge aus Ihren Anfragen und Angeboten!

TQS ist die Abkürzung von Total Quality Selling. Eine Qualitätsmethode für vertriebliche Weiterbildung, die nachweisbar in allen Branchen erfolgreich eingesetzt wird. Welchen Stellenwert hat der Angebotsprozess in Ihrem Unternehmen?

Der Prozess Anfrage – Angebot – Abschluss ist auch in Zeiten von E-Commerce und E-Procurement ein sehr wichtiger Bestandteil des Vertriebes. Je nach Branche werden noch bis zu 95% des Umsatzes über diesem Vertriebsweg generiert.

## INHALTE

### 1. TQS Anfragemanagement + Angebotsgestaltung

Ihre Vorteile:

- Sie entwickeln eine Anfragekultur und erhalten mehr und größere Anfragen
- Sie erkennen frühzeitig, ob Sie eine Chance auf den Auftrag haben
- Ihre Angebote werden inhaltlich attraktiver und weniger preislastig
- Sie erfahren wo Digitalisierung im Angebotsprozess weitere Vorteile bietet

### 2. TQS Angebotsverfolgungsmanagement

Ihre Vorteile:

- Sie werden mehr Verbindlichkeit aufbauen, ohne penetrant zu werden
- Sie lernen Einwände leicht und erfolgreich behandeln
- Sie werden ungerechtfertigte Nachlässe reduzieren oder ganz vermeiden
- Sie verbessern systematisch Ihre Erfolgsquoten und gewinnen nachhaltig mehr Aufträge!

## ABSCHLUSS

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

# Reklamationsprofi (IHK) – Online

Webcode:  
557Reklam

Zeitraum & Ort:	<b>kann jederzeit begonnen werden</b>
Dauer:	<b>12 Wochen</b>
Preis:	<b>480 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Der TQS Reklamationsprofi (IHK)

- So behandeln Sie Reklamationen lösungsorientiert und vermeiden Kunden- und Imageverluste!

TQS ist die Abkürzung von Total Quality Selling. Eine Qualitätsmethode für vertriebliche Weiterbildung, die nachweisbar in allen Branchen erfolgreich eingesetzt wird. Welchen Stellenwert hat der Angebotsprozess in Ihrem Unternehmen?

Unterschätztes Potenzial: Kundenreklamationen oder -beschwerden zu bearbeiten, gehört bei den meisten Vertriebs- und Servicemitarbeitern zu den unbeliebtesten Aufgaben. Grundsätzlich sollte jedes Unternehmen über klare Richtlinien im Reklamationsfall verfügen.

## INHALTE

Über 60 praxisnahe Lerneinheiten für Ihre tägliche Praxis

Die fünf Phasen eines professionellen Reklamationsgesprächs:

- Die Begrüßungsphase
- Die Zuhör- und Aggressionsabbauphase
- Die Konfliktbereinigungsphase
- Die Problemlösungsphase
- Die Abspannphase
- Umgang mit Drohungen
- Vorlagen für den Schriftverkehr
- Warum gehen Kunden verloren?

## ABSCHLUSS

Teilnehmer, die die für die Zertifizierung vorgesehene Leistungen erbracht haben, erhalten das Zertifikat „Reklamationsprofi (IHK)“.

# Vertriebsspezialist/-in (IHK) – Online

NEU – JETZT IM ONLINE-FORMAT

Webcode:  
554VOnline

Zeitraum & Ort:	<b>25. Januar bis 14. Juni 2022</b> <b>30. März bis 10. August 2022</b> <b>05. Mai bis 22. September 2022</b> <b>09. August 2022 bis 17. Januar 2023</b> <b>19. Oktober 2022 bis 22. März 2023</b>
Dauer:	<b>jeweils dienstags bzw. mittwochs von 18.00 bis 20.30 Uhr</b> <b>und ca. 4 Termine samstags von 09.00 bis 12.15 Uhr</b>
Referent:	<b>Live Online Trainer in Kooperation mit didaris</b>
Preis:	<b>1.910 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

## ZIELE

Der Vertrieb ist ein zentrales Element im Marketing-Mix. Es ist der Schlüsselfaktor für den Erfolg eines Produktes oder einer Dienstleistung.

Egal, ob Sie im Vertriebsinnen- oder -außendienst tätig sind oder hier Ihr zukünftiges Tätigkeitsfeld sehen. Ganz gleich, ob Sie telefonisch einen Kundentermin vereinbaren, Verhandlungsgespräche führen oder Maßnahmen zur Kundenbindung durchführen. Eine gute Vertriebsstrategie und die Kenntnis von Vertriebs-Skills machen noch keinen erfolgreichen Vertriebsspezialisten. Beim Vertrieb geht es auch um Menschenkenntnis, Psychologie, Fingerspitzengefühl und die Leidenschaft zum Verkaufen.

Der Zertifikatslehrgang bereitet Sie auf den professionellen Einsatz im Vertrieb vor. Sie lernen praxisnah Vertriebsaktivitäten erfolgreich zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren. In diesem Zusammenhang beschäftigen Sie sich auch mit Rhetorik, Körpersprache, Verkaufspsychologie und wie Sie Ihre Kunden langfristig an sich binden. Falls Sie über erste Erfahrungen im Vertrieb verfügen, können Sie Ihr Verhalten reflektieren, verfeinern und optimieren, um den Erfolg Ihrer Vertriebsaktivitäten weiter zu steigern.

Damit der Transfer in Ihren Praxisalltag erfolgreich ist, werden Sie den Kurs aktiv mitgestalten und an Ihren Vertriebsfähigkeiten arbeiten können. Sie bestätigen Ihr Wissen abschließend in einer praxisorientierten Projektarbeit und einem anschließendem Online-Fachgespräch.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter im Verkauf und Vertrieb, Verkaufsleiter, Verkaufsberater, Vertriebsingenieure, Außen-/Innendienstmitarbeiter, Kundenberater, Verkäufer

Das Online-Seminar richtet sich an Einsteiger und Personen mit ersten Erfahrungen im Vertrieb.

## SEMINARINHALT

- Vertriebs-Basics: Aufgaben und grundlegende Voraussetzungen für einen erfolgreichen Vertrieb
- Digitalisierung im Vertrieb: Nutzen, Einsatzmöglichkeiten, Vor- und Nachteile
- Vertriebsstrategie und Businessplan
- Controlling im Vertrieb
- Akquise – Formen, Instrumente und Umsetzung
- Erfolgreich zum Verkaufsabschluss - Struktur, Phasen, Aufbau von Verkaufsgesprächen
- Einwandbehandlung im Kundengespräch
- Customer Relationship Management – Kundenpflege und -bindung
- Bedeutung von Rhetorik und Körpersprache
- Do's und Dont's im Vertrieb
- Kunden und Verkaufspsychologie
- Pencilselling und Verkauf mit Einsatz von Technik
- Cross-Selling
- Leadgenerierung: Kundenzufriedenheit und die Bedeutung von Empfehlungen
- Aufzeichnung der Konferenztermine

Der Kurs findet komplett live online statt. Falls Sie mal einen Termin verpassen, ist das kein Problem. Alle Kurstermine werden als Aufzeichnung zum Nacharbeiten zur Verfügung gestellt.

## ABSCHLUSS

Der Lehrgang schließt mit einem Abschlusstest in Form einer Projektarbeit ab. Die Projektarbeit erfolgt in Eigenregie der Teilnehmer. Für die Erstellung der Projektarbeit sind etwa 10 Stunden vorgesehen. Die Projektarbeit wird vom Trainer tutoriell unterstützt. Zum Abschluss der Projektarbeit und als Voraussetzung für die Ausstellung des IHK Zertifikates „Vertriebsspezialist/-in (IHK)“ findet ein individuelles Fachgespräch als Online-Konferenz mit dem Trainer statt. Auch für das Fachgespräch wird eine Webcam benötigt.

Das IHK-Zertifikat berechtigt nicht zur Bezeichnung „zertifizierte/-r“ oder „geprüfte/-r“ Vertriebsspezialist/-in (IHK).

## ZULASSUNG

Für die Zulassung zur Projektarbeit und zum Fachgespräch werden weder ein bestimmter Bildungsabschluss noch eine entsprechende Berufserfahrung vorausgesetzt.

## TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

- PC, Apple Mac oder Tablet (ab 7 Zoll)
- Microsoft Windows 7 oder höher  
Mac OS X 10.8 (Mountain Lion) oder höher  
Android 4.0x oder höher  
iOS 7.0 oder höher
- Headset (Kopfhörer mit Mikrofon)
- Internetzugang mit mind. 0,6 Mbps im Download und 0,2 Mbps im Upload



**Seminare**

Zeitraum & Ort:	<b>04./05. Oktober 2022 in Koblenz</b> <b>04./05. Oktober 2022 in Bad Kreuznach</b>
Dauer:	<b>2 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Preis:	<b>555 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)</b>

---

## ZIELE

Mit Vertriebs-Know-how das Vertriebsteam erfolgreich unterstützen. Als Assistenz 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.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus Sekretariat, Assistenz und Sachbearbeitung, die Aufgaben im Vertrieb oder Export übernehmen wollen oder als Vertriebsassistentin tätig sind.

## 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.

# Der Kern eines jeden Verkaufsgesprächs: Die Bedarfsanalyse

Webcode:  
557KVerkaufs

Zeitraum & Ort:	<b>11. und 12. April 2022 in Koblenz</b> <b>08. und 09. September 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>2 Tage, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Ingo Becker</b>
Preis:	<b>555 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Die Teilnehmer werden erfahren, warum eine vollständige Bedarfsanalyse, die alles entscheidende Grundlage für mehr Umsatz ist.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus dem Bereich Vertrieb

## INHALTE

- Was sind die Grundlagen einer erfolgreichen Bedarfsanalyse?
- Welche Fragetechniken eignen sich besonders gut für eine Bedarfsanalyse?
- Richtig zuhören: der Schlüssel zum Kundenwunsch!
- Die 7 Phasen einer vollständigen Bedarfsanalyse
- System und Struktur einer Bedarfsanalyse
- Vom Bedarf direkt in den Abschluss: Abschlusstechniken richtig anwenden

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.



# Die Psychologie der Willensbildung und Entscheidungsfindung im Verkaufsprozess

Webcode:  
557PsyWi

Zeitraum & Ort:	<b>05. und 06. Mai 2022 in Koblenz</b> <b>17. und 18. November 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>2 Tage, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Ingo Becker</b>
Preis:	<b>555 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Die Teilnehmer werden lernen, wie eine Willensbildung zu Stande kommt und welche Auswirkungen die Entscheidungsfindungsprozesse auf Verkaufserfolge haben.

## INHALTE

- Grundlagen der Psychologie
- Die Willensbildung: wie kommt sie zustande?
- Wie kommuniziert mein Kunde seinen Willen?
- Macht es Sinn, den Willen meines Kunden zu beeinflussen?
- Welche Gründe (intrinsisch, extrinsisch) gibt es (Kauf-) entscheidungen zu treffen?
- Wie wandele ich den Willen meines Kunden erfolgreich in einen Abschluss um?

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# Die Schreibwerkstatt: das Texten von professionellen Presseinformationen

Webcode:  
557SWPP

Zeitraum & Ort:	<b>11. Februar 2022 in Koblenz</b> <b>17. Oktober 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referentin:	<b>Petra von Schenck</b>
Preis:	<b>355 €</b> (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.

# Die Schreibwerkstatt: Online-Texte optimieren

Webcode:  
557Schr

Zeitraum & Ort:	<b>14. Februar 2022 in Koblenz</b> <b>23. September 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referentin:	<b>Petra von Schenck</b>
Preis:	<b>355 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)</b>

## ZIELE

Sprechen Ihre Online-Texte genau die Menschen an, die Sie erreichen wollen? Wünschen Sie sich mehr und vor allem interessierte Leser?

Online-Texte richten sich an Mensch und Technik: Sie sollen zunächst technisch gefunden und dann von der Wunsch-Zielgruppe gerne gelesen werden. Hinzu kommt, dass auch veränderte Lese-Gewohnheiten berücksichtigt werden müssen: Laut Statistischem Bundesamt besuchen 54 Prozent der Smartphone-Benutzer darüber das Internet. Diese Leser-Gruppe hat zusätzliche Wünsche. Online-Texte sollen all diese Anforderungen erfüllen. Nur so können möglichst viele Menschen erreicht und begeistert werden.

## ZIELGRUPPE

Dieser Workshop ist ideal für Sie, wenn Sie als Angestellter oder Selbstständiger Online-Texte erstellen - insbesondere für Websites, Intranet, etc. Ebenso können Sie dieses Seminar nutzen, wenn Sie Ihre Print-Texte in Online-Versionen verwandeln wollen.

## INHALTE

In diesem Workshop arbeiten Sie an Ihren Texten: Sie erhalten konkrete praktische Anregungen und auf Wunsch Feedback.

Einführung in die Besonderheiten von Online-Texten

- Worauf ist bei Texten für Websites, Online-Publikationen, etc. besonders zu achten?
- Was wirkt als „Leser-Magnet“?

Texte strukturieren und gestalten für interessierte Leser

- Sinnvoller Textaufbau für längere Lesedauer
- Mit Schriftgestaltung zum Lesen verlocken

Texte bearbeiten – für Leser und Technik

- Prägnante Überschriften und Einstiege finden
- Ansprechend formulieren im Fließtext
- Wesentliches zur Suchmaschinen-Optimierung

Auf jede Einheit folgt das Schreiben eigener Texte, die besprochen und optimiert werden. Es steht das Thema Suchmaschinen-Optimierung nicht explizit im Fokus sondern das Schreib-Handwerk.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# Die Schreibwerkstatt: Presse-Informationen optimieren

NEU – JETZT IM ONLINE-FORMAT

Webcode:  
5570nSWPP

Zeitraum & Ort:	<b>11. Februar 2022 online</b> <b>17. Oktober 2022 online</b>
Dauer:	<b>1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referentin:	<b>Petra von Schenck</b>
Preis:	<b>355 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

## ZIELE

Mit guten Presse-Informationen können Sie die Aufmerksamkeit von Journalisten gewinnen und so zur öffentlichen Präsenz Ihres Business beitragen. Dies gelingt Ihnen jedoch nur, wenn die Erwartungen der Medien-Schaffenden im Hinblick auf Art und Aufbereitung der Inhalte sowie formelle Form und Darreichung erfüllt werden. Dieser Workshop unterstützt Sie dabei, professionelle Presse-Informationen zu verfassen. Er ist ideal für Sie, wenn Sie gerade als Selbstständiger mit Ihren eigenen PR-Aktivitäten beginnen oder sich als Mitarbeiter eines Unternehmens in die Thematik einarbeiten möchten. Auch wenn Sie bereits erste Erfahrungen im Schreiben von Presse-Informationen haben, können Sie von diesem sehr praxisorientierten Workshop profitieren

## 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

# Die wichtigsten Fragetechniken

Webcode:  
557Fraget

Zeitraum & Ort:	<b>17. und 18. März 2022 in Koblenz</b> <b>04. und 05. Oktober 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>2 Tage, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Ingo Becker</b>
Preis:	<b>555 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Ganz nach dem Motto „Die Qualität meiner Fragen bestimmt die Qualität der Antworten, die ich erhalte.“, werden die Teilnehmer lernen, wie man mit den richtigen Fragetechniken wesentlich schneller an sein Ziel gelangt. Und das nicht nur im Vertrieb, sondern in allen Lebenslagen.

## INHALTE

- Welche Fragetechniken gibt es?
- Was sind die fünf für mich wichtigsten Fragetechniken?
- Wie gelingt es mir, meine Gespräche nur durch die richtige Fragetechnik zu beeinflussen?
- Welche Gesprächssituationen erlebe ich immer wieder, in denen die falsche Frage das Gespräch in eine falsche Richtung führt und wie vermeide ich dies künftig?
- Wie wende ich welche Fragetechniken für den Erfolg meiner Gesprächsführung an?
- Praktischer Teil: Üben der Fragetechniken anhand von simulierten Gesprächssituationen, Aufzeichnung der Gespräche und gemeinsame Analyse der Fortschritte

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# Effektive Neukundenakquise am Telefon

Webcode:  
557Akqu

Zeitraum & Ort:	<b>15. Juni 2022 in Koblenz</b> <b>10. August 2022 in Bad Kreuznach</b> <b>07. Dezember 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Uwe Jan Witkowski</b>
Preis:	<b>355 €</b> (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

Die richtige Strategie entscheidet

- Wege der Neukundenakquise: Direktansprache, Social Media, Empfehlungsmarketing
- Die Auswahl der richtigen Zielgruppe
- Fehler in der Neukundenakquise vermeiden
- Praxis-Check: Gesetzliche Rahmenbedingungen beachten

Das Akquise-Telefonat: Erstkontakte leichtgemacht

- Mit "frischen Aufhängern" zur Zielperson gelangen
- „Keine Zeit“ - typische Abwehrhürden der Assistenz überwinden
- „USP“, „Story Telling“ und „Elevator Pitch“ – professionelle Selbstdarstellung
- Praxis-Live: Das Akquisetelefonat

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# Einführung ins Change Management

NEU IM PROGRAMM

Webcode:  
79CM

Zeitraum & Ort:	<b>25. April 2022 in Koblenz</b> <b>10. Oktober 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Christian Brassat</b>
Preis:	<b>355 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

## ZIELSETZUNG UND INHALTE

### Was verbirgt sich hinter einem Veränderungsprozess?

1. Berücksichtigung der aktuellen Situation
  - Was hat dazu geführt, dass eine Veränderung notwendig wurde?
  - Wer oder was ist von dem Vorhaben in welchem Umfang betroffen?
  - Welcher Lösungsansatz könnte eine positive Veränderung herbeiführen?
2. Ein Blick auf das Unternehmen
  - Aus welcher unternehmerischen Situation heraus wird der Veränderungsprozess angestoßen und was bedeutet das genau?
3. Die Komponente „Mensch“
  - Wer wird mit den Konsequenzen der Veränderung einverstanden sein und wer nicht?
  - Wie sollte das in einem Veränderungsprozess berücksichtigt werden?

4. Erfolgsfaktoren der Umsetzung eines Veränderungsprozesses
  - Wie Sorge ich dafür, dass die Inhalte der Veränderung in das Unternehmensumfeld transportiert werden und es dabei keine Missverständnisse gibt?

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter, die im Unternehmen Veränderungsprozesse begleiten.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# Einwandbehandlung: „Was ist der Unterschied zwischen Einwand und Vorwand?“

Webcode:  
557EinwVorw

Zeitraum & Ort:	<b>21. und 22. April 2022 in Koblenz</b> <b>05. und 06. September 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>2 Tage, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Ingo Becker</b>
Preis:	<b>555 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Die Teilnehmer werden lernen, was der Unterschied ist zwischen einem Einwand, einem Vorwand und wie man einen Einwand erfolgreich behandelt.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter aus dem Bereich Vertrieb sowie Interessierte.

## INHALTE

- Was sind Einwände?
- Warum kommen überhaupt Vorwände?
- Wie kann ich Einwände vorwegnehmen?
- Wie unterscheide ich Einwände von Vorwänden?
- Wie formuliere ich die Einwandbehandlung?
- Wie schließe ich nach einer Einwandbehandlung mein Verkaufsgespräch erfolgreich ab?

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.



Zeitraum & Ort:	<b>23. und 24. Juni 2022 in Koblenz</b> <b>13. und 14. Oktober 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>2 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referentin:	<b>Petra von Schenck</b>
Preis:	<b>555 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)</b>

## ZIELE

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

Gute Presse-Arbeit ermöglicht einen gelungenen Außenaufttritt 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

### Fachmedien

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

### Social Media

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

### Bildmaterial

- Technische/inhaltliche Anforderungen
- Fotografieren bei Veranstaltungen
- Recht am eigenen Bild, Bildrechte, Urheberrecht

Das Seminar ist sehr praxisorientiert. Die Inhalte werden so vermittelt, dass diese direkt eingesetzt werden können.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# Mit Überzeugung verkaufen

Webcode:  
557Verüb

Zeitraum & Ort:	<b>02. März 2022 in Idar-Oberstein</b> <b>20. April 2022 in Bad Kreuznach</b> <b>11. Mai 2022 in Koblenz</b> <b>31. August 2022 in Bad Kreuznach</b> <b>30. November 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Uwe-Jan Witkowski</b>
Preis:	<b>355 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)</b>

---

## ZIELE

Die Teilnehmer üben die Methoden und Techniken des Verkaufspraxis 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 - auf Einwände richtig reagieren
- Strategie und Taktik bei Preisgesprächen
- Die eigenen Preiswiderstände erkennen
- Abschlusstechniken einsetzen

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# Preispsychologie im Verkauf

Webcode:  
557PiV

Zeitraum & Ort:	<b>24. und 25. März 2022 in Koblenz</b> <b>22. und 23. September 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>2 Tage, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Ingo Becker</b>
Preis:	<b>555 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Die Teilnehmer werden lernen, wie man „seine“ Preise erfolgreich platziert, kommuniziert und ergebnisorientiert durchsetzt.

## INHALTE

- So ticken Ihre Kunden bei der Preisentscheidung.
- So führen Sie Preisgespräche.
- So vermeiden Sie teure Nachlässe und Rabatte.
- So erklären Sie Ihren Preis anstatt ihn zu begründen.
- So halten Sie Ihren Preis.
- So führen Sie erfolgreiche Preisverhandlungen.

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# Telefonvertrieb für Anfänger und Fortgeschrittene

Webcode:  
557Akqtel

Zeitraum & Ort:	<b>24. März 2022 in Koblenz</b> <b>12. Oktober 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Christian Minor</b>
Preis:	<b>355 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Teilnehmer mit und ohne Erfahrung in der Telefonakquise erhalten eine ganzheitliche und praxisorientierte Schulung im Bereich des Telefonvertriebs. Dabei wird individuell auf die Anforderungen der jeweiligen Teilnehmer eingegangen. Typische Fehler in der Gesprächsführung sollen identifiziert und verbessert werden. Grundlagen und Methoden zur Verbesserung der Abschlussquote werden vermittelt und praktisch geübt. Die Teilnehmer erarbeiten untereinander und mit Hilfe des Dozenten Strategien und Leitfäden für Ihre individuelle Vertriebssituation.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter aus dem Bereich Vertrieb, Marketing und Verkauf.

## INHALTE

- Typische Fehler vermeiden
- Harmonisches Verkaufsgespräch führen
- Erfolgreiches Selbstmanagement
- Erstellung und Optimierung des Leitfadens
- Schlagzahl-Optimierung
- Komplexer Verkauf
- Rezeptionisten überwinden
- Vertrauen und Interesse gewinnen
- Gesprächs-Ziel festlegen
- Das Gespräch gezielt zum Abschluss bringen
- Praktische Gesprächsübungen

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Zeitraum & Ort:	<b>20. Mai 2022 in Koblenz</b> <b>09. September 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referentin:	<b>Petra von Schenck</b>
Preis:	<b>355 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

## ZIELE

In diesem Tagesseminar erfahren Sie, wie Sie Inhalt und Optik Ihrer Website so optimieren können, dass sie Ihre Ziele unterstützen. Dabei erhalten Sie Fachinformationen und konkrete Anregungen, welche Aspekte an Ihrer Website besonders zu beachten sind. Zwischen den einzelnen Themenfeldern können Sie beginnen, an Ihren Texten zu arbeiten und die für Sie wichtigen Impulse festzuhalten. Ebenso gibt es Raum für Ihre Fragen. Dabei lernen Sie auch von den Fragen und Themen der anderen Teilnehmer. Nach dem Seminar kennen Sie Ihre nächsten konkreten praktischen Schritte, wie Sie Ihre Website optimieren können.

## INHALTE

### Part 1: Texte für unsere Website

- Grundlegend wichtig: Worauf achte ich bei Website-Texten?
- Wie kann ich meine Zielgruppe interessieren und begeistern?
- Konkrete Unternehmensziele erreichen – die Website hilft mit!
- SEO, Keywords & Co: Texten für Menschen und Suchmaschinen
- Praktische Übungen zum Umformulieren Ihrer Texte

### Part 2: Gestalten der Website

- Struktur und Gestaltung: Wie erziele ich eine zeitgemäße Gesamtwirkung?
- Kluge Website-Struktur für länger interessierte Besucher:innen
- Zielgerichtet & mehr verkaufen dank Landingpages
- Welche Gestaltung spricht Website-Besucher:innen besonders an?
- Gestaltungstipps zum direkten Umsetzen: Kleine Veränderungen mit großer Wirkung
- Optional: Besprechen Ihrer Website mit Anregungen zur Optimierung

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

Webcode:  
557Rekla

Zeitraum & Ort:	<b>26. Januar 2022 in Bad Kreuznach</b> <b>09. März 2022 in Idar-Oberstein</b> <b>27. April 2022 in Koblenz</b> <b>13. Juli 2022 in Idar-Oberstein</b> <b>26. Oktober 2022 in Idar-Oberstein</b> <b>02. November 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Uwe-Jan Witkowski</b>
Preis:	<b>355 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)</b>

## 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.

- 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

## INHALTE

- Was Beschwerdemanagement ist und weshalb es bedeutsam ist
- Welche Besonderheiten kennzeichnen die

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# Verhandlungsführung

Webcode:  
557Verh

Zeitraum & Ort:	<b>11. März 2022 in Koblenz</b> <b>28. Oktober 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Ingo Becker</b>
Preis:	<b>355 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Die Teilnehmer werden lernen, wie man erfolgreich das verhandelt, was man verdient: z. Bsp. beim Preis, beim Gehalt oder bei Vertragsabschlüssen.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter aus dem Bereich Vertrieb, Marketing und Verkauf.

## INHALTE

- Wer hat die Macht in einer Verhandlung?
- Das Harvard Konzept:  
Interessenbasiertes „Win-Win“ Verhandeln
- Die Bedeutung des Ankerns in einer Verhandlung
- Verhandlungstechniken
- Der Flinch in einer Verhandlung
- So führen Sie erfolgreiche Verhandlungen

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# Verkaufsprozesse analysieren und optimieren

Webcode:  
557VProz

Zeitraum & Ort:	<b>03. und 04. März 2022 in Koblenz</b> <b>13. und 14. Oktober 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>2 Tage, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Ingo Becker</b>
Preis:	<b>555 €</b> (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Die Teilnehmer werden lernen, wie man das Potential von Verkaufsprozessen für den Aufbau und Ausbau der eigenen Sales Pipeline nutzt – von der Angebotserstellung, über das Nachfassen bis zum Abschluss.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter aus dem Bereich Vertrieb, Marketing und Verkauf.

## INHALTE

- Wie gestalte ich mein Angebot vertriebsorientiert?
- Was ist kluges Wiedervorlagenmanagement?
- Was sind die wichtigsten KPI's in meinem Vertrieb?
- Wo sind die Schwachpunkte und wo die Stärken meines Sales Cycle?
- Wie schaffe ich es, weniger Angebote zu schreiben und trotzdem meinen Umsatz zu steigern?
- Wie fasse ich Angebote nach?  
Zeitpunkt und Strategie

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.



# Was Spitzenverkäufer erfolgreich macht

Webcode:  
557Sitz

Zeitraum & Ort:	<b>01. April 2022 in Koblenz</b> <b>30. September 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Ingo Becker</b>
Preis:	<b>355 €</b> (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.

# Wie aus Reklamationskunden begeisterte Bestandskunden werden

Webcode:  
557erRe

Zeitraum & Ort:	<b>19. und 20. Mai 2022 in Koblenz</b> <b>28. und 29. November 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>2 Tage, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Ingo Becker</b>
Preis:	<b>555 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)</b>

---

## ZIELE

Die Teilnehmer werden lernen, wie man auf Reklamationskunden eingeht, wie viel Potential und Chance in einer Reklamation steckt und wie man in einer Reklamationssituation so verhandelt, dass beide Parteien gewinnen und zufrieden sind.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter aus dem Bereich Vertrieb, Marketing und Verkauf.

## INHALTE

- Die Kommunikation in einer Reklamationssituation
- Die Wirkung von positiven Botschaften und Formulierungen
- Die effektivsten Fragetechniken
- Die 5 Stufen einer Reklamationsbearbeitung
- Wie vermeide ich Nullaussagen und Killerphrasen?

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# „Wie führe ich Verkaufsgespräche?“: Erstellen eines Gesprächsleitfadens

Webcode:  
557Leitf

Zeitraum & Ort:	<b>09. und 10. Mai 2022 in Koblenz</b> <b>21. und 22. November 2022 in Koblenz</b>
Dauer:	<b>2 Tage, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr</b>
Referent:	<b>Ingo Becker</b>
Preis:	<b>555 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)</b>

---

## ZIELE

Die Teilnehmer werden lernen, dass jedes Verkaufsgespräch einer festen Struktur (Dramaturgie) folgt und wie man einen auf das eigene Business maßgeschneiderten Gesprächsleitfaden erstellt.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter aus dem Bereich Vertrieb, Marketing und Verkauf.

## INHALTE

- So formulieren Sie clevere Gesprächseröffnungen, die sich von anderen abheben.
- So vermeiden Sie leere Worthülsen sowie absolute „No Go's“ und rhetorische „Weichspüler“ in Ihrem Verkaufsgespräch.
- So führen Sie das Gespräch und nicht Ihr Gegenüber.
- So erkennen Sie die Wirkung von positiven Formulierungen: negative Formulierungen vermeiden.
- So wenden Sie hilfreiche Formulierungen für ein abschlussorientiertes Verkaufsgespräch an.
- So erkennen Sie die Kaufsignale Ihres Gesprächspartners und lernen, wie Sie diese im Sinne Ihres Kunden zu einem positiven Gesprächsergebnis führen.
- Praktischer Teil: Gemeinsames Erstellen eines Leitfadens für Ihr Tagesgeschäft.

Es sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN



Katharina Kunz

Telefon 0261 30471-30

Fax 0261 30471-21

[kunz@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:kunz@ihk-akademie-koblenz.de)

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

[www.ihk-akademie-koblenz.de](http://www.ihk-akademie-koblenz.de)



[facebook.com/](https://facebook.com/IHKAkademieKoblenz)

[IHKAkademieKoblenz](https://facebook.com/IHKAkademieKoblenz)



[instagram.com/](https://instagram.com/ihkakademiekoblenz)

[ihkakademiekoblenz](https://instagram.com/ihkakademiekoblenz)

Aus Gründen der Praktikabilität und besseren Lesbarkeit verzichten wir darauf geschlechtergerechte Bezeichnungen zu verwenden. Mit unseren Angeboten sprechen wir alle Menschen gleichermaßen an. 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: 01/22, Änderungen vorbehalten