© Nedrofly – Adobe Stock

AUSGEZEICHNET WEITERKOMMEN.

WEITERBILDUNGEN
2024

Marketing und Vertrieb

IHK Akademie Koblenz
Ausgezeichnet weiterkommen.

Informationen und Beratung – Rund um unsere Angebote in den Bereichen Marketing und Vertrieb

Jennifer Johnson
Produktmanagerin
Telefon 0261 30471-32
johnson@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

MARKETING

Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Marketing 6
Online Marketing Manager/-in (IHK) 8
Social Media Manager/-in (IHK) 9
Die Schreibwerkstatt: das Texten von professionellen Presseinformationen 10
Die Schreibwerkstatt: Online-Texte optimieren 11
Erfolgreiches Social Media mit KI-Unterstützung: So geht's (fast) wie von selbst! 12
Facebook für Unternehmen – Einsteiger 13
Google Ads – SEA Seminar 14
Grundlagen der Pressearbeit 15
Instagram 4Business – Einsteiger 16
Instagram 4Business – Fortgeschrittene 17
Marketing Impulse 18
Reels für Unternehmen 19
Stark texten – Kunden aktivieren – von der Homepage bis zum Prospekt 20
Suchmaschinenoptimierung (SEO) 21
Texte für unsere Website – Gestalten der Website 22

VERTRIEB

Geprüfte/-r Fachwirt/-in im E-Commerce 24
E-Commerce Manager/-in (IHK) – Online 26
Masterclass Akquisitionskompetenz – online 28
Masterclass Angebots- und Abschlusskompetenz – online 30
Masterclass Preisverhandlungskompetenz – online 32
Masterclass Reklamations-und Konfliktkompetenz – online 34
Verkaufsprofi (IHK) 36
Vertriebs- /Sales-Manager/-in (IHK) – online 37
Vertriebsspezialist/-in (IHK) – online 38
Amazon-Workshop für Einsteiger 40
Amazon-Workshop für Fortgeschrittene 41
Angebotsvorbereitung – passgenaue Angebote für den Kunden 42
Assistenz im Vertrieb 43
Deeskalation und Resilienz im Vertrieb 44
Führung von Vertriebsteams 45
Konfliktmanagement im Vertrieb 46
Konventionelles & Agiles Projektmanagement im Vertrieb 47
Kundenbeziehungen erfolgreich pflegen 48
Professioneller Telefonvertrieb 49
Professionelles Verkaufstraining 50
Sales Pipeline 51
Stakeholder Dialoge im Vertrieb strategisch und empathisch erfolgreich umsetzen 52
Umgang mit Beschwerden und Reklamationen 53
Umgang mit Stress im Vertrieb 54
Verkaufsgespräche erfolgreich führen 55

ENTDECKEN SIE NEUE MÖGLICHKEITEN IM MARKETING UND VERTRIEB – IHRE KARRIERECHANCEN WARTEN!

Sind Sie bereit, Ihre berufliche Laufbahn auf das nächste Level zu bringen? Möchten Sie in den Bereichen Marketing und Vertrieb glänzen und zum Spitzenexperten werden? Dann ist unsere exklusive Weiterbildung genau das Richtige für Sie!

Warum Sie sich für unsere Weiterbildungen entscheiden sollten:

- **Professionelle Experten:** Lernen Sie von erfahrenen Marketing- und Vertriebsprofis, die bereits viele erfolgreiche Projekte betreut haben. Ihr Fachwissen und ihre Praxiserfahrung werden Sie inspirieren und gezielt fördern.
- **Aktuelle Trends und Strategien:** Die Geschäftswelt ist dynamisch, und unser Lehrplan ist es auch! Entdecken Sie die neuesten Trends und bewährten Strategien im Marketing und Vertrieb, um sich von der Konkurrenz abzuheben.
- **Praxisnaher Unterricht:** Bei uns steht das „Learning by Doing" im Fokus. Setzen Sie Ihr erworbenes Wissen in realen Projekten um und gewinnen Sie wertvolle praktische Erfahrungen für Ihre zukünftige Karriere.
- **Individuelle Betreuung:** Wir kümmern uns um Sie! Unsere Teilnehmerzahl ist bewusst klein gehalten, damit Sie eine persönliche Betreuung erhalten und Ihre Fragen immer beantwortet werden.
- **Flexibles Lernen:** Ihr Leben ist bereits vollgepackt genug – deshalb bieten wir verschiedene Lernoptionen an. Entscheiden Sie sich für Präsenzunterricht oder wählen Sie die Online-Variante, um von überall aus zu lernen.

Das erwartet Sie in unseren Weiterbildungen:

- **Grundlagen des Marketings:** Verstehen Sie die Kernkonzepte des Marketings und wie sie auf unterschiedliche Branchen und Zielgruppen angewendet werden können.
- **Kundenanalyse und Zielgruppenfindung:** Erfahren Sie, wie Sie Ihre Zielgruppe besser verstehen und gezielt ansprechen können, um langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen.
- **Strategisches Vertriebsmanagement:** Entwickeln Sie Vertriebsstrategien, die Ihr Unternehmen auf Wachstumskurs bringen und Umsatzsteigerungen erzielen.
- **Digitales Marketing und Social Media:** Tauchen Sie ein in die Welt des Online-Marketings und erfahren Sie, wie Sie die Macht der sozialen Medien effektiv für Ihr Unternehmen nutzen können.
- **Verhandlungstechniken:** Lernen Sie erfolgreiche Verhandlungstaktiken kennen, um gewinnbringende Deals abzuschließen und langfristige Partnerschaften zu etablieren.

Marketing

© gstockstudio – Adobe Stock

Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Marketing – Bachelor Professional in Marketing

Webcode: 551FWM

Zeitraum & Ort:	**15. April 2024 bis 29. August 2025** **Live-Online und zwei Blockwochen in Koblenz**
Dauer:	**ca. 18 Monate berufsbegleitend, dienstags und donnerstags, jeweils 17.30 Uhr bis 20.45 Uhr als Live-Online Unterricht**
Preis:	**4.200 €, alternativ zahlbar in 15 Monatsraten** (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 – Bachelor Professional in 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
- den Erwerb von mindestens 90 Leistungspunkten nach dem Europäischen System zur Übertragung und Akkumulierung von Studienleistungen in einem betriebswirtschaftlichen Studium und eine mindestens zweijährige 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 27. September 2023.

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

TERMININFORMATION

Der angegebene Endtermin bezieht sich auf das Ende der Unterrichtsveranstaltungen. Das gesamte Prüfungsverfahren ist voraussichtlich im Winter/Frühjahr 2025/2026 abgeschlossen.

Der Lehrgang umfasst insgesamt 420 Unterrichtsstunden (je 45 Minuten) und findet als Live Online Unterricht dienstags und donnerstags, jeweils 17.30 Uhr bis 20.45 Uhr, statt. Zu Beginn der Weiterbildung findet eine Blockwoche in Koblenz statt. Zum Abschluss der Weiterbildung gibt es weitere Präsenztage in Koblenz.

Während der rheinland-pfälzischen Schulferien findet in der Regel kein Unterricht statt.

Online Marketing Manager/-in (IHK)

Webcode: 544OMM

Zeitraum & Ort:	**22. Februar bis 29. Februar 2024 online** **03. Juni bis 10. Juni 2024 online** **04. November bis 12. November 2024 online**
Dauer:	**6 Veranstaltungstage, jeweils von 09.00 bis 13.00 Uhr, zzgl. Selbstlerneinheiten (ca. 3 UE/U-Tag)**
Preis:	**2.390 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Durch diesen Lehrgang mit Dozenten aus der Praxis, erhalten Sie einen fundierten Einstieg, kompaktes Know-How und viele operative Insights rund um digitale Strategien, Kanäle, Taktiken und Technologien. Sie lernen Online Marketing im Unternehmen strategisch einzusetzen, können im Anschluss die wichtigsten Maßnahmen eigenständig umsetzen und kennen die relevanten Online Marketing Tools.

ZIELGRUPPE

Der Lehrgang richtet sich an Einsteiger und Personen mit ersten Erfahrungen im Bereich Online Marketing. Angesprochen sind insbesondere Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Marketing, Vertrieb, PR und Personal/ HR.

INHALTE

Marketing Fundamental
- Vorstellung / Überblick Lehrgang
- Marketingstrategie
- Marke und Markenmanagement

Der Kunde im Fokus
- Customer Centricity
- Innovationstechniken

Digitalisierung im Marketing & Vertrieb
- Digitale Produkte & Services
- E-Commerce
- Digitale Kanäle / Verknüpfung Online & Offline
- Projektmanagement

Online Marketing Maßnahmen
- Suchmaschinenmarketing (SEO & SEA)
- Web Analytics & Werbeerfolgskontrolle
- Digital Marketing Trends

Recht im Online Marketing

ABSCHLUSS

Bei regelmäßiger Teilnahme stellen wir Ihnen eine Teilnahmebescheinigung über den Besuch des Lehrganges aus.

Zusätzlich bieten wir Ihnen eine – freiwillige – Zertifikatsprüfung in Form einer zu bearbeitenden Fallstudie an. Die erfolgreiche Teilnahme am Zertifizierungsverfahren bestätigen wir Ihnen mit dem Zertifikat „Online Marketing Manager/-in (IHK)“.

Social Media Manager/-in (IHK)

Webcode: 544SMM

Zeitraum & Ort:	**19. Februar bis 27. Februar 2024 in Bad Kreuznach** **11. März bis 19. März 2024 in Koblenz** **04. April bis 18. Mai 2024 online** **26. August bis 03. September 2024 in Koblenz** **14. Oktober bis 30. November 2024 online** **18. November bis 26. November 2024 in Koblenz**
Dauer:	**7 Tage in Präsenz bzw. 14 Abende online**
Preis:	**2.150 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Ein Drittel der Deutschen ist regelmäßig in sozialen Netzwerken unterwegs und nutzt diese zur Inspiration, Unterhaltung, Produkt- oder Jobsuche - und immer mehr kaufen direkt in der App ein. Unternehmen müssen sich auf dieses veränderte Kundenverhalten einstellen und die Klaviatur des Social Media Marketing beherrschen, um nicht den Anschluss zu verpassen.

In diesem Zertifikatslehrgang lernen Sie alles Relevante von Analyse über Strategie bis zum Monitoring, um Social Media Marketing im Unternehmen aufzubauen.

ZIELGRUPPE

Der Lehrgang richtet sich an Personen, die Aufgaben der Bereiche Kundenmanagement, Marketing, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie Vertrieb wahrnehmen oder eine Tätigkeit dort anstreben.

INHALTE

- Grundlagen Social Media
- Unterschiede und Einsatzgebiete von Social Media
- Strategien für Social Media
- Rechtsgrundlagen Social Media
- SEO/SEA
- Content Marketing & Community Management
- Monitoring & Controlling von Social Media

ABSCHLUSS

Bei regelmäßiger Teilnahme stellen wir Ihnen eine Teilnahmebescheinigung über den Besuch des Lehrganges aus.

Zusätzlich bieten wir Ihnen eine – freiwillige – Zertifikatsprüfung in Form einer Projektarbeit an, die 4 Wochen nach Lehrgangsende einzureichen ist an. Die erfolgreiche Teilnahme am Zertifizierungsverfahren bestätigen wir Ihnen mit dem Zertifikat „Social Media Manager/-in (IHK)“.

Die Schreibwerkstatt: das Texten von professionellen Presseinformationen

Webcode: 557SWPP

Zeitraum & Ort:	**01. März 2024 in Koblenz oder online** **16. Oktober 2024 in Koblenz oder online**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referentin:	**Petra von Schenck**
Preis:	**425 €** (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 Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Die Schreibwerkstatt: Online-Texte optimieren

Webcode: 557Schr

Zeitraum & Ort:	**07. Juni 2024 in Koblenz oder online** **22. November 2024 in Koblenz oder online**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referentin:	**Petra von Schenck**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

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 Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Erfolgreiches Social Media mit KI-Unterstützung: So geht‘s (fast) wie von selbst!

Webcode: 557SMmKI

Zeitraum & Ort:	**27. Januar 2024 in Koblenz** **28. September 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.00 Uhr**
Referent:	**Alexander Stein**
Preis:	**510 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Social Media ist in der Zukunft angekommen! Entdecken Sie die Möglichkeiten von Social-Media-Marketing im digitalen Zeitalter. Tauchen Sie ein in die spannende Welt der künstlichen Intelligenz und nutzen Sie die KI-Power für Ihre tägliche Social-Media-Arbeit.

Im Workshop erfahren Sie, wie Sie mit Hilfe intelligenter Tools und Technologien Ihre Social-Media-Präsenz optimieren können. Lernen Sie, wie Sie effektiv zielgerichtete Inhalte erstellen, Posting-Strategien entwickeln und die Interaktion mit Ihrer Zielgruppe auf ein neues Level heben. Für diesen Workshop benötigen Sie keine KIErfahrung, Sie bekommen eine Einführung ins Prompting.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, Online-Marketer, Selbstständige, Gründer, Manager, Unternehmer, Mitarbeiter von Agenturen oder PR-Abteilungen

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Facebook für Unternehmen – Einsteiger

Webcode: 557FFUE

Zeitraum & Ort:	**27. Januar 2024 in Koblenz** **28. September 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.00 Uhr**
Referent:	**Alexander Stein**
Preis:	**510 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Social Media ist gekommen, um zu bleiben! Am (nach wie vor) wichtigsten Kanal Facebook kommt niemand vorbei – über 32 Millionen Deutsche tummeln sich hier mittlerweile! Wer heutzutage neue potenzielle Kund*innen erreichen möchte und seinen Unternehmenserfolg langfristig steigern möchte, muss auf Facebook setzen.

Was müssen Unternehmer beachten, damit sie auf Facebook erfolgreich sind? Wie erreicht man Menschen am besten, wie macht man Fans zu zahlenden Kund*innen? Welche Inhalte eignen sich zum Posten? Was muss ich rechtlich und beim Datenschutz beachten? Diese und andere Fragen klären wir im Workshop! Alexander Stein von der Agentur Rosmarin und Wolfram erklärt, worauf es beim Facebook-Marketing wirklich ankommt.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, Online-Marketer, Selbständige, Gründer, Manager, Unternehmer, Mitarbeiter von Agenturen oder PR-Abteilungen

VORAUSSETZUNGEN

Bitte Smartphone und Laptop mitbringen und auf dem Smartphone bereits folgende Apps (kostenfrei) herunterladen: Facebook, Messenger, Business Suite

INHALTE

- Darum ist Social-Media-Marketing so wichtig!
- Facebook verstehen und für sich nutzen
- So erstellt man richtig gute Postings
- Planung der Inhalte: so gehen Ihnen die Themen nicht aus
- Praxis-Workshop: Gelerntes gleich umsetzen
- Datenschutz und Rechtliches: nur keine Bange!

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Google Ads – SEA Seminar

Webcode: 557ADS

Zeitraum & Ort:	**20. Februar 2024 in Koblenz** **10. September 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.15 Uhr**
Referentin:	**Nadine Huss**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Als SEA (Search Engine Advertising) kann die Summe aller bezahlten Direkt-Werbemaßnahmen innerhalb von Suchmaschinen bezeichnet werden. Darunter fällt auch das Schalten von Google Ads-Kampagnen, die das zentrale Thema des Seminars darstellen.

ZIELGRUPPE

Das Seminar ist für alle geeignet, die derzeit als Web-Entwickler tätig sind oder Web-Sites betreuen sowie administrieren und immer häufiger mit Marketing Aufgaben betreut werden. Gleichermaßen richtet sich das Seminar an Personen, die Aufgaben im Marketing wahrnehmen oder eine Tätigkeit dort anstreben. Angesprochen werden alle die, die sich mit Fragestellungen des Online Marketings und hier speziell mit Google Ads auseinandersetzen möchten.

INHALTE

- Chancen durch bezahlte Suchergebnisse
- SEA – Ersatz oder Ergänzung zu SEO
- Die erste AdWords Kampagne
- Spielregeln von AdWords
- Anzeigengruppen anlegen
- Richtige Keywords finden
- Mit Anzeigenerweiterungen arbeiten
- Die richtige Landing Page festlegen
- Anzeigen im Displaynetzwerk schalten
- Typische Fehler vermeiden

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Grundlagen der Pressearbeit

Webcode: 557GPress

Zeitraum & Ort:	**07./08. Februar 2024 in Koblenz oder online** **12./13. September 2024 in Koblenz oder online**
Dauer:	**2 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referentin:	**Petra von Schenck**
Preis:	**625 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Das Seminar vermittelt Ihnen praxisnah die Grundlagen der Pressearbeit. Das Erlernte 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
- Grundausstattung 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 Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Instagram 4Business – Einsteiger

Webcode: 557I4B

Zeitraum & Ort:	**13. Januar 2024 in Koblenz** **14. September 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.00 Uhr**
Referent:	**Alexander Stein**
Preis:	**510 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

An Instagram kommt schon lange kein Unternehmen mehr vorbei. Rund 30 Millionen Deutsche nutzen Instagram. Schaut man sich Wachstum, Interaktion und Reichweite an, ist Instagram mittlerweile relevanter als Facebook. Unternehmen sollten daher unbedingt auf Instagram setzen!

Alexander Stein von Rosmarin und Wolfram, der Agentur für Kommunikation, zeigt Ihnen in diesem Workshop, worauf es ankommt bei Instagram.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, Online-Marketer, Selbstständige, Gründer, Manager, Unternehmer, Mitarbeiter von Agenturen oder PR-Abteilungen

VORAUSSETZUNGEN

Smartphone mit Instagram-App, angelegtes Instagram-Profil, Grundkenntnisse von Instagram.

INHALTE

- Darum ist Instagram so wichtig!
- Instagram verstehen und für sich nutzen
- Praxis-Workshop
- Datenschutz und Rechtliches

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Instagram 4Business – Fortgeschrittene

Webcode: 557I4BF

Zeitraum & Ort:	**16. März 2024 in Koblenz** **30. November 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.00 Uhr**
Referent:	**Alexander Stein**
Preis:	**510 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Instagram ist mit rund 30 Millionen Followern in Deutschland ein mächtiges Marketinginstrument, das Unternehmen unbedingt für ihre Kommunikation nutzen sollten. Wer Instagram bislang nicht strategisch eingesetzt hat, sollte dies künftig tun.

In diesem Workshop erhalten Sie wichtigen Input für Ihre Instagram-Strategie, wie sie relevanten Content produzieren, was Storytelling eigentlich ist und warum es so wichtig ist.

INHALTE

- Was ist für mich die beste Instagram-Strategie?
- Was ist relevanter Content?
- Was ist gutes Storytelling?
- Was kann ich tun, damit meine Postings und Stories noch besser performen?
- Wie muss ein Posting sein, damit es viel Interaktion und eine hohe Reichweite erzielt?
- Wie funktioniert perfektes Community Management?
- Wie kann ich die Insights noch besser für mich nutzen?

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, Online-Marketer, Selbstständige, Gründer, Manager, Unternehmer, Mitarbeiter von Agenturen oder PR-Abteilungen

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

VORAUSSETZUNGEN

Smartphone sowie zwei Jahre redaktionelle praktische Erfahrung mit einem Instagram-Unternehmensprofil.

Wer bislang kein Vorwissen bei Instagram hat, sollte (zunächst) unseren Instagram-Basis-Workshop „Instagram 4Business – Einsteiger“ absolvieren.

Marketing Impulse

Webcode: 557MImp

Zeitraum & Ort:	**25. April 2024 in Koblenz** **11. Oktober 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referent:	**Carlo Rüber**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Praxisorientierte Ansätze sind sehr wichtig für die Schärfung Ihrer Marketingstrategien.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte mit Marketingaufgaben im Unternehmen sowie Kleinunternehmer, Geschäftsführer und Handwerksmeister

INHALTE

- Vermittlung aktueller Marketing-Trends am Puls der Zeit
- Durch Content-Management Kunden binden und weiterentwickeln
- Purpose Marketing als Markenschärfung für heute und morgen
- Einblicke und Learnings aus der Kampagnen-Steuerung großer Marken
- Nutzung der Vorteile von Sales- und Marketing-Automation zur Zielerreichung
- Mit dem Trend Bewegtbild in der digitalen Welt mit schwimmen

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Reels für Unternehmen

Webcode:
557-Reels

Zeitraum & Ort:	**17. April 2024 Online** **21. Juni 2024 in Bad Kreuznach** **16. August 2024 Online** **14. Oktober 2024 Bad Kreuznach**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referentin:	**Lena Schäfer**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Mark Zuckerberg hat erst im Januar 2022 kommuniziert, dass der Fokus zukünftig noch stärker auf Reels liegt, um sich gegen den Konkurrenten TikTok zu rüsten. Die Reichweite durch Reels ist dadurch mit anderen Formaten nicht zu vergleichen.

In diesem Kurs lernen Sie alles über Funktionsweise und was bei der Erstellung von Reels zu beachten ist.

ZIELGRUPPE

Smartphone mit Instagram-App und aktueller Version, angelegtes Instagram-Business-Profil, Grundkenntnisse von Instagram.

INHALTE

- Wie erstelle ich Reels?
- Wie werden Reels viral?
- Was ist an technischer Ausstattung notwendig?
- Tipps zur Videobearbeitung
- Hinweise zur Audio-Auswahl
- Ideen für Reels ohne “Gesicht vor der Kamera”

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Stark texten – Kunden aktivieren – von der Homepage bis zum Prospekt

Webcode: 557Text

Zeitraum & Ort:	**05. März 2024 in Koblenz** **05. November 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referent:	**Andreas Merfels**
Preis:	**425 €** (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 Text zukünftig selbst zu formulieren.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter aus dem Bereich Vertrieb, Marketing und Interessierte.

INHALTE

Im Seminar lernen Sie:

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

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Suchmaschinenoptimierung (SEO)

Webcode: 557SEOGL

Zeitraum & Ort:	**21. März 2024 online** **10. Juni 2024 in Bad Kreuznach** **24. Juli 2024 online** **19. September 2024 in Bad Kreuznach**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.15 Uhr**
Referentin:	**Lena Schäfer**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Für viele Nutzer von Suchmaschinen ist deren Funktionsweise im Hintergrund nicht verständlich. Nach der Eingabe der Suchanfrage wird eine Ergebnisliste mit relevanten Links ausgegeben. Wie kommt diese Liste zustande und wie ist es Betreibern von Web-Sites möglich, wenn nicht an erster Stelle, so doch wenigstens auf der ersten Seite der Suchliste angezeigt zu werden?

ZIELGRUPPE

Das Seminar ist für alle die geeignet, die als Web-Entwickler tätig sind oder Web-Sites betreuen sowie administrieren und immer häufiger mit Marketing Aufgaben betraut werden. Gleichermaßen richtet sich das Seminar an Personen, die Aufgaben im Marketing wahrnehmen oder eine Tätigkeit dort anstreben. Angesprochen sind auch die, die sich mit Fragestellungen des Online Marketings und hier speziell mit SEO auseinandersetzen möchten.

INHALTE

- Website-Formate und -Systeme (welche Inhalte, Aufbau, für welche Unternehmen, Produkte, Dienstleistungen)
- Content Management Systeme
- Allgemeine Kriterien der Websiteoptimierung
- Wie funktionieren Suchmaschinen und damit Suchmaschinenoptimierung
- OnSite-Optimierung, die Website auf dem Prüfstand
- Formatierungshilfen
- Informationen nicht nur für Menschen: Meta Tags
- Informationsgestaltung, Text - Content ist Gold
- OffSite-Optimierung
- Linkaufbau Landing-Pages

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Texte für unsere Website – Gestalten der Website

Webcode: 79Tweb

Zeitraum & Ort:	**12. April 2024 in Koblenz oder online** **08. November 2024 in Koblenz oder online**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referentin:	**Petra von Schenck**
Preis:	**425 €** (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 Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Vertrieb

© Nicholas Felix/peopleimages.com – Adobe Stock

Geprüfte/-r Fachwirt/-in im E-Commerce

Webcode: 551FWECO

In Planung – Aktuelle Termine werden unter www.ihk-akademie-koblenz.de bekanntgegeben.

BACHELOR NIVEAU DQR

ZIELE UND ZIELGRUPPEN

Als Geprüfte/-r Fachwirt/-in im E-Commerce sind Sie in der Lage, insbesondere in Handels-, Industrie- und Dienstleistungsunternehmen, Waren oder Dienstleistungen online zu vertreiben und dabei Multichannel-Vertriebswege einzubeziehen.

Dazu gehört:

- Die Wahrnehmung von Aufgaben der Planung, Führung, Organisation, Steuerung in E-Commerce – Projekten.
- die Durchführung und Kontrolle von handels- und dienstleistungsspezifischer Aufgaben und Sachverhalte unter Nutzung betriebs- und personalwirtschaftlicher Instrumente.
- das Erreichen unternehmerische Ziele im Onlinehandel, unter Berücksichtigung von gesellschaftlichen, volkswirtschaftlichen und rechtlichen Rahmenbedingungen.

Der Schwerpunkt liegt auf der Planung, Durchführung und Kontrolle von E-Commerce – Prozessen.

Das Angebot richtet sich an Mitarbeitende, die ihre in der Ausbildung erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten erweitern und vertiefen und zusätzliche Kompetenzen erwerben möchten, oder an Mitarbeitende mit mehrjähriger Berufspraxis im Online-Handel

INHALTE

Entwickeln von Strategien für den E-Commerce

- Ableiten von Strategien aus Unternehmenszielen
- Auswerten von Markt- und Zielgruppenanalysen
- Bewerten nationaler und internationaler Vertriebsmärkte
- Prüfen technologischer und marktgebundener Entwicklungen auf Chancen und Risiken für bestehende und neue Geschäftsmodelle
- Auswählen von zielgruppengerechten Geschäftsmodellen und von dafür geeigneten Vertriebswegen
- Entscheiden über die Sortimentsstruktur und Festlegendes Waren- oder Dienstleistungssortiments
- Bewerten von intern oder extern erstellten Leistungsvergleichen von technischen Systemen für den E-Commerce hinsichtlich Zweckmäßigkeit und Zukunftssicherheit
- Entwickeln zielgruppengerechter Marketingstrategien
- Festlegen von Kommunikationskanälen sowie von kundenorientierten Kommunikationsregeln
- Anwenden von Innovationsmanagement

Gestalten von Prozessen im E-Commerce

- Ableiten von Prozessen aus der aus der Strategie für E-Commerce, insbesondere der Marketing-, Sortiments- und Vertriebsstrategie im In- und Ausland
- Formulieren von organisatorischen und technischen Anforderungen in Abstimmung mit internen und externen Partnern
- Ausgestalten von Prozessen im E-Commerce, Ermitteln und Bewerten von Kosten und Risiken, Ableiten und Kontrollieren von Maßnahmen

- Steuern der Prozesse im E-Commerce, insbesondere von Marketing-, Sortiments- und Vertriebsprozessen
- Gestalten von Prozessen der Vertragsanbahnung und des Vertragsabschlusses

Analysieren und Weiterentwickeln von Prozessen im E-Commerce

- Planen eines internen Kontrollsystems für Prozesse im E-Commerce
- Durchführen betriebswirtschaftlicher Auswertungen für die Aktivitäten im E-Commerce
- Auswählen von softwaregestützten Analysesystemen für Prozesse im E-Commerce und Veranlassen des Einsatzes dieser Analysesysteme
- Analysieren der bestehenden Situation, Vergleichen mit den strategischen Zielen, Ableiten und Steuern von operativen Maßnahmen
- Auswählen von Maßnahmen zur Ermittlung und Verbesserung der Nutzererfahrung sowie der Konversionsrate
- Bewerten der Analyseergebnisse der Customer Journey über unterschiedliche Werbe- und Vertriebskanäle, Ableiten von Schlussfolgerungen

Sicherstellen der Kommunikation und Zusammenarbeit mit internen und externen Partnern sowie Führen von internen und externen Partnern

- Situationsgerechtes Kommunizieren mit internen und externen Partnern, Präsentieren und Vertreten von Arbeitsergebnissen sowie zielgerichtetes Einsetzen von Präsentations- und Moderationstechniken
- Planen und Steuern des Personaleinsatzes, Mitwirken bei der Personalauswahl
- Anwenden von situationsgerechten Führungsmethoden
- Zusammenstellen von Projektgruppen, Leiten von Projekten unter Anwendung von Methoden des Projektmanagements
- Einsetzen von Methoden des Zeit- und Selbstmanagements
- Planen und Durchführen der Berufsausbildung
- Fördern der beruflichen Entwicklung und Weiterbildung von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen
- Umsetzen der Vorgaben des Arbeits- und Gesundheitsschutzes

ZUGANGSVORAUSSETZUNGEN

Zur Prüfung ist zuzulassen, wer

- eine erfolgreich abgelegte Abschlussprüfung in einem anerkannten kaufmännisch- verwaltenden dreijährigen Ausbildungsberuf und eine auf die Berufsausbildung folgende mindestens einjährige Berufspraxis,
- eine erfolgreich abgelegte Abschlussprüfung in einem anderen anerkannten Ausbildungsberuf und eine auf die Berufsausbildung folgende mindestens zweijährige Berufspraxis,
- den Erwerb von mindestens 90 ECTS-Punkten in einem betriebswirtschaftlichen Studium und eine mindestens zweijährige Berufspraxis oder
- eine mindestens fünfjährige Berufspraxis.

Die Berufspraxis soll wesentliche Bezüge zu den Aufgaben eines/-r „Geprüften Fachwirts/-in im E-Commerce“ aufweisen.

ABSCHLUSS

Sie machen den anerkannten Abschluss „Geprüfte/-r Fachwirt/-in im E-Commerce“ durch eine Prüfung, die von der Industrie- und Handelskammer als zuständiger Stelle durchgeführt wird. Die Prüfung wird von einem unabhängigen Prüfungsausschuss der Industrie- und Handelskammer abgenommen.

Im Deutschen Qualifikationsrahmen (DQR) ist der Abschluss auf der gleichen Stufe (Stufe 6 von 8 Stufen) wie die akademischen Bachelorabschlüsse eingeordnet (http://www.dqr.de/).

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Viktoria Kaminski | Telefon 0261 30471-73 | kaminski@ihk-akademie-koblenz.de

E-Commerce Manager/-in (IHK) – Online

Webcode:
544ECM onl

Zeitraum & Ort:	**22. Februar bis 30. April 2024 online** **16. April bis 25. Juli 2024 online** **13. August bis 03. Dezember 2024 online** **08. Oktober bis 12. Dezember 2024 online**
Dauer:	**17 Termine, dienstags und donnerstags von 08.30 bis 12.30 Uhr (Februar- und Oktober-Lehrgang) oder 28 Termine, dienstags und donnerstags 18.00 bis 20.30 Uhr (April- und August-Lehrgang)**
Preis:	**1.904 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE UND ZIELGRUPPE

Der E-Commerce-Sektor boomt weiterhin. Diese Entwicklung, die sowohl vom technischen Fortschritt als auch von den steigenden Erwartungen der Kunden geprägt ist, braucht solides und aktuelles Wissen.

Die Teilnehmenden des Zertifikatslehrgangs zum/r E-Commerce-Manager/in (IHK) erhalten mit dieser Weiterbildung das Rüstzeug, um erfolgreich ein E-Commerce-Projekt im Unternehmen zu projektieren, umsetzen und operativ begleiten zu können.

Das Webinar richtet sich sowohl an Einsteiger als auch an Teilnehmer mit ersten Erfahrungen im E-Commerce Bereich. Angesprochen sind insbesondere Unternehmer, Assistenten, Marketingund Vertriebsmitarbeiter, IT-Mitarbeiter, Verantwortliche für den Online-Auftritt, Dienstleister und Agenturen.

Sie streben eine verantwortungsvolle Position im Bereich E-Commerce an und wollen sich nach dem Lehrgang noch weiter qualifizieren? Dann empfehlen wir Ihnen als Anschlusskurs die Fortbildung zum „Gepr. Fachwirt/-in im E-Commerce (IHK)“. Die Fortbildung schließt mit einer öffentlich-rechtlichen Prüfung bei der IHK ab.

INHALTE

Maßgeblich für den dauerhaften Erfolg im Online-Handel sind dabei nicht nur die Wahl der richtigen Plattform für den Vertrieb, sondern auch die Gestaltung und das Marketing für einen digitalen Shop. Besonderes Wissen ist auch im rechtlichen Bereich unabdingbar. Fehler bei der Umsetzung können zu Abmahnungen und zu hohen finanziellen Belastungen für den Inhaber führen. Zusätzlich muss das Front-End und der Transport der Waren zum Kunden gestaltet werden. Das Retourenmanagement und die Back-Office-Umgebung sollten ebenfalls effizienzoptimiert sein.

Der Zertifikatslehrgang bietet einen Überblick über alle Bereiche, in denen ein E-Commerce Manager wirksam werden kann. Er vermittelt in kompakter Form das Know-how, um einen eigenen Online-Shop verkaufswirksam zu gestalten und einen Shop in bereits bestehende Vertriebskanäle optimal zu integrieren.

Grundlagen E-Commerce –
Akteure und Rahmenbedingungen

- Einführung, begriffliche Orientierungen, Beispiele
- Rahmenbedingungen, Geschäftsmodelle, betriebswirtschaftliche Grundlagen
- Akteure bzw. Enabler des E-Commerce
- Online-Vertriebskanäle
- Recht: Einführung, Abmahnunge

Online-Shop – Anforderungen & Ausgestaltungen

- Entscheidungskriterien
- Shopsysteme, Anbieter, Funktionalitäten, Ausgestaltung
- Gütesiegel/Zertifizierung
- Zahlungssysteme
- Inkasso und Forderungsmanagement
- Recht: Impressum, Warenangebot und Bestellvorgang, Widerrufsrecht, AGB, internationaler B2C-Online-Handel

Online-Marketing – E-Commerce Kommunikation im Mix

- Suchmaschinen-Marketing und -Optimierung
- Social-Media - Grundlagen
- Regionales Internetmarketing
- Rich-Media-Grundlagen
- E-Mail-Marketing/Newsletter
- Multi-Channel-Marketing
- Affiliate-Marketing
- Recht: Preissuchmaschinen, Datenschutz

Web-Controlling – Optimierungswege für den Online-Handel

- Grundlagen Web-Controlling
- Kampagnenmanagement
- Salesfunnel-Analysen, Targeting
- Datenanalyse, -interpretation, -export
- Qualitative Verfahren, Testing-Verfahren
- Recht: Webtracking-Tools, Personenbeziehbarkeit von IP-Adressen

Logistik/Fulfillment – effiziente Warenwirtschaft und Retouren

- Kommunikation
- Paketgestaltung
- Nachbetreuung
- Kundenbindung CRM
- Konfliktmanagement/Beschwerdemanagement
- Warenwirtschaftssysteme (WWS)/FulfillmentSoftware/Schnittstellen
- Logistik, Retourenmanagement
- Rechtliche Aspekte von Logistik/Fulfillment

Der Kurs 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 Dozenten tutoriell unterstützt. Zum Abschluss der Projektarbeit und als Voraussetzung für die Ausstellung des IHK Zertifikates „E-Commerce Manager (IHK)“ findet ein individuelles Fachgespräch als Online-Konferenz mit dem Trainer statt. Zur individuellen Identifikation und zum Fachgespräch (Kurspräsentation) wird vom Teilnehmer eine Webcam oder ein Smartphone mit Kamera benötigt.

TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

- PC, Apple Mac oder Tablet (ab 7 Zoll)
- mindestens Microsoft Windows 10 oder macOS 11 oder Android 10 oder iOS 11 oder iPadOS 13
- Headset (Kopfhörer mit Mikrofon)
- Webcam (dringend empfohlen)
- Internetzugang mit mind. 2 Mbps im Download und 1 Mbps im Upload

ABSCHLUSS

Bei regelmäßiger Teilnahme stellen wir Ihnen eine Teilnahmebescheinigung über den Besuch des Lehrganges aus.

Zusätzlich bieten wir Ihnen eine – freiwillige – Zertifikatsprüfung in Form einer Projektarbeit an. Diese erfolgt in Eigenregie. Für die Erstellung der Projektarbeit sind etwa 10 Stunden vorgesehen und wird vom Dozenten tutoriell unterstützt.

Zum Abschluss der Projektarbeit und als Voraussetzung für die Ausstellung des IHK Zertifikates „E-Commerce Manager (IHK)“ findet ein individuelles Fachgespräch als Online-Konferenz mit dem Trainer statt.

Masterclass Akquisitionskompetenz – online

Webcode: 557MCAkq

Zeitraum & Ort:	**jederzeit online**
Dauer:	**4 Wochen Zugang zur Lernplattform**
Preis:	**499 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ABLAUF

Das digitale Lernangebot kann jederzeit gestartet werden. **Geben Sie bei Ihrer Anmeldung bitte den Wunschstarttermin an.** Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie von uns eine entsprechende Bestätigung mit Zugangsdaten für die Lernplattform, die 4 Wochen gültig sind. In dieser Zeit können Sie alle Funktionen der Lernplattform nutzen. Sollten Sie mehr Zeit benötigen sprechen Sie uns bitte an.

ZIELE

Dem Akquisitionsprozess kommt in diesen besonderen Zeiten ein besonderer Stellenwert zu. Er ist die Basis für den Aufbau und die Entwicklung eines erfolgreichen Unternehmens.

Wer neue Kunden identifizieren, qualifizieren und gewinnen kann, wird sein Geschäft erfolgreicher entwickeln, als Unternehmen, die nur auf die Entwicklung von Bestandskunden setzen oder Anfragen nur generisch generieren. Das gleiche gilt für die aktive Generierung von Neugeschäft und mehr Kreativität in der aktiven Akquisition von neuen Lieferanten.

Die Basis für eine erfolgreiche Akquisetätigkeit sind vor allem ein qualifizierter Akquiseprozess und die Ausbildung der notwendigen vertrieblichen Fähigkeiten.

1. Organisation und Planung:
Haben wir ein klares Wunschkundenprofil? Wissen wir welche Kunden wir ansprechen und gewinnen wollen? Und wissen wir, wo wir potenzielle Kunden finden?

2. Prozesse und Methoden:
Haben wir einen durchdachten und nachvollziehbaren Akquisitionsprozess? Haben wir die richtigen Methoden zur Akquisition ausgewählt?

3. Akquisitionskompetenz:
Haben wir die notwendigen Kompetenzen zur Neukundengewinnung ausgebildet? Sind unsere Mitarbeiter darin ausgebildet zu akquirieren?

Wenn Sie nicht alle Fragen klar mit Ja beantworten konnten, besitzen Sie ein interessantes Potenzial für mehr Neugeschäft und mehr Neukunden.

Wenn Sie schnell und effektiv Ihre Akquisekompetenz weiterentwickeln möchten, empfehlen wir Ihnen unsere digitale Masterclass Akquisitionskompetenz.

Hier lernen Sie alles was notwendig und hilfreich ist, um neue Kunden zu gewinnen und Neugeschäft planbar und systematisch zu generieren.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Interessierte aus dem Bereich Akquise und Vertrieb z.B. Vertriebsinnendienst, Vertriebsaussendienst, Fachkräfte und Führungskräfte aus dem B2B-Vertrieb und Key Account Management (KAM) sowie Vertriebsingenieure.

IHR DIREKTER NUTZEN

- Sie entwickeln einen wiederholbaren Prozess zur Neukundengewinnung
- Sie reduzieren systematisch die Abhängigkeit von einzelnen Großkunden
- Sie gewinnen Know-How und einen klaren Plan, um wegbrechende Kunden zu kompensieren
- Sie lernen, wie Sie bestehende Kunden systematisch weiterentwickeln
- Sie reduzieren die Abhängigkeit von eingehenden Anfragen und generieren planbar Neugeschäft

Im digitalen Lernangebot „Neue Kunden und Neugeschäft generieren" lernen Sie in drei Lektionen Ihre Akquisitionskompetenz weiterzuentwickeln. Im Online-Kurs wird anhand von Lernvideos vermittelt, wie Sie Ihren Akquisitionsprozess aufsetzen bzw. optimieren, wie Sie neue Kunden indentifizeiren, ansprechen und zu kaufenden Kunden entwickeln.

Das digitale Lernangebot kann jederzeit gestartet werden. Die Dauer zum Absolvieren des Kurses beträgt insgesamt ca. 4,5 Stunden, je nach Kenntnisstand und Lerntempo.Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie von uns entsprechende Zugangsdaten für die Lernplattform, die 4 Wochen gültig sind. In dieser Zeit können Sie alle Funktionen der Lernplattform nutzen. Sollten Sie mehr Zeit benötigen, sprechen Sie uns bitte an.

INHALTE

Lektion 1: Wie Sie Ihren optimalen Prozess zur erfolgreichen Akquisition aufsetzen

- Das richtige Mindset zur professionellen Akquisition finden
- Wunschkundenquellen nutzen, die den meisten unbekannt bleiben
- Recherchen und Erstansprachen von Neukunden professionell vorbereiten und umsetzen

Lektion 2: Wie Sie schwierige Situationen souverän managen

- Blockende Zentralen und Sekretariate professionell parieren
- Einwände beim Entscheider souverän managen (z.B. kein Bedarf, feste Lieferanten)
- Methoden zur Akquise von Topkunden, die nur wenige Vertriebler kennen

Lektion 3: Wie Sie Ihre Fähigkeiten und Ihren Prozess systematisch weiterentwickeln

- Erstgespräche professionell planen und führen und aktiv Anfragen generieren
- Empfehlungen erhalten und Kundenbindung stärken
- Analoge und digitale Vertriebmethoden intelligent kombinieren

METHODEN

Lernvideos je Lektion, Aufgaben und Übungen, Lernen und Reflektion direkt auf der Lernplattform.

Zusätzlich erhalten Sie bewährte Praktikertools zu Vorbereitung, Durchführung und Dokumentation von Vorangebots- und Nachfassgesprächen, Matrixvorlagen für die Anfragepriorisierung und Kundensegmentierung, Textbausteine für vertriebsorientierte Angebote und ein Bewertungstool für die Chancenermittlung bei Anfragen.

ABSCHLUSS

Am Ende der Veranstaltung erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung.

Masterclass Angebots- und Abschlusskompetenz – online

Webcode: 557MCAng

Zeitraum & Ort:	**jederzeit online**
Dauer:	**4 Wochen Zugang zur Lernplattform**
Preis:	**499 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ABLAUF

Das digitale Lernangebot kann jederzeit gestartet werden. **Geben Sie bei Ihrer Anmeldung bitte den Wunschstarttermin an.** Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie von uns eine entsprechende Bestätigung mit Zugangsdaten für die Lernplattform, die 4 Wochen gültig sind. In dieser Zeit können Sie alle Funktionen der Lernplattform nutzen. Sollten Sie mehr Zeit benötigen sprechen Sie uns bitte an.

ZIELE

In wirtschaftlich herausfordernden Zeiten sollten Anfragen und Angebote besonders sorgfältig gemanagt werden. Der Angebotsprozess und hier insbesondere die vertriebliche Interaktion mit dem Kunden vor und nach dem Angebot birgt erhebliche Potenziale für effizienteres Arbeiten und mehr Auftragserfolg.

Es ist eine Tatsache, dass die Mehrzahl aller Kundenanfragen technisch richtig beurteilt werden, aber die Vertriebsmitarbeiter nicht wirklich fundiert darin ausgebildet sind Anfragen und Angebote vertrieblich professionell zu managen.

Denn warum bestehen zwischen einzelnen Unternehmen der gleichen Branche oder einzelnen Verkäufern des gleichen Unternehmens teils enorme Unterschiede bei den Abschlussquoten.

Während der eine 10% Aufträge aus seinen Angeboten generiert, gewinnt ein anderer 30%, 40%, 50% und mehr!

Damit entstehen Probleme, welche im Angebotsprozess zu erheblichen Nachteilen führen können:

- zu wenig vertriebliche Einflussnahme und Verbindlichkeit vor dem Angebot
- unnötige Angebote oder Folgeangebote
- fehlende Koordination in der Angebotsverfolgung
- ausgespielt werden gegen den Wettbewerb (Verhandlungskarussel)
- prozessbedingte Auftragsverluste, die mit professionellen Prozessen hätten gewonnen werden können

Wenn Sie schnell und effektiv Ihre Angebotskompetenz weiterentwickeln möchten, empfehlen wir Ihnen unsere digitale Masterclass Angebots- und Abschlusskompetenz.

Hier lernen Sie alles was notwendig und hilfreich ist, um Anfragen und Angebote professionell zu managen und planbar und systematisch mehr Aufträge zu generieren.

IHR DIREKTER NUTZEN

- Sie entwickeln einen wiederholbaren Prozess für die vertriebliche Qualifikation von Anfragen
- Sie reduzieren systematisch unnötige Angebote und Revisionen
- Sie optimieren die Vertriebsorientierung Ihrer Angebote

- Sie lernen trotz schwieriger Einwände (z.B. Lieferzeit, Wettbewerb) sicher abzuschließen
- Sie gewinnen mehr Aufträge, in kürzerer Zeit und schaffen einen stabilen Auftragsvorlauf

Im digitalen Lernangebot „Anfragen und Angebote erfolgreich managen“ lernen Sie in 3 Lektionen Ihre Angebots- und Abschlusskompetenz weiterzuentwickeln. Im Online-Kurs wird anhand von Lernvideos vermittelt, wie Anfragen priorisiert und qualifiziert werden und wie Vorangebotsgespräche und Nachfassgespräche strukturiert vorbereitet und durchgeführt werden können. Zudem lernen Sie wie Sie Ihre Angebote kunden- und vertriebsorientier gestalten und einen wiederholbaren Prozess aufsetzen.

INHALTE

Lektion 1: Wie Sie die Phase vor dem Angebot optimal nutzen

- Professionelle Vorangebotsgespräche per Telefon, per Webkonfernz, persönlich
- Kundendruck (Termine, Preise, Angebotsabgabe) richtig parieren
- Systematisch mehr Informationen gewinnen und Verbindlichkeit aufbauen

Lektion 2: Wie Sie schwierige Situationen souverän managen

- Umgang mit Alibianfragen und Wettbewerbskäufern
- Budgets und Zielpreise professionell vor dem Angebot ermitteln
- Angebote vertriebsorientiert gestalten, auch wenn Ihre Software wenig flexibel ist

Lektion 3: Wie Sie die Phase nach dem Angebot optimal nutzen

- Nachfassen zum richtigen Zeitpunkt
- Einwände souverän parieren (z.B. verschoben, zu teuer, Lieferzeit)
- Umgang mit Auftragsverlusten und Verschiebungen

Bonuslektion: Wie Sie einen wiederholbaren Prozess ableiten

- Kunden segmentieren und Anfragen richtig priorisieren
- Systematische Chancenbewertung
- Wichtige Kennzahlen und Kenngrößen im Angebotsprozess

METHODEN

Lernvideos je Lektion, Aufgaben und Übungen, Lernen und Reflektion direkt auf der Lernplattform.

Zusätzlich erhalten Sie bewährte Praktikertools zu Vorbereitung, Durchführung und Dokumentation von Vorangebots- und Nachfassgesprächen, Matrixvorlagen für die Anfragepriorisierung und Kundensegmentierung, Textbausteine für vertriebsorientierte Angebote und ein Bewertungstool für die Chancenermittlung bei Anfragen.

WIE PROFITIEREN SIE VON DIESEM DIGITALEN LERNANGEBOT?

Am Ende des digitalen Lehrgangs werden Sie nicht nur wissen, wie Sie Anfragen und Angebote optimal managen, Sie werden Ihren gesamten Angebotsprozess besser strukturieren, attraktivere Angebote abgeben und lernen, wie trotz Einwänden systematisch mehr von Ihren Wunschaufträgen gewinnen. Damit schaffen Sie ein solide Basis für wiederholbare Auftragserfolge.

ABSCHLUSS

Am Ende der Veranstaltung erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung.

Masterclass Preisverhandlungskompetenz – online

Webcode: 557MCPrei

Zeitraum & Ort:	**jederzeit online**
Dauer:	**4 Wochen Zugang zur Lernplattform**
Preis:	**499 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ABLAUF

Das digitale Lernangebot kann jederzeit gestartet werden. **Geben Sie bei Ihrer Anmeldung bitte den Wunschstarttermin an.** Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie von uns eine entsprechende Bestätigung mit Zugangsdaten für die Lernplattform, die 4 Wochen gültig sind. In dieser Zeit können Sie alle Funktionen der Lernplattform nutzen. Sollten Sie mehr Zeit benötigen sprechen Sie uns bitte an.

ZIELE

Nur circa 15 Prozent aller Mitarbeitenden im Vertrieb sind professionell darin ausgebildet, Preise, Nachlässe und Konditionen gekonnt zu verhandeln. Aber sie treffen auf Einkaufsabteilungen und Einkaufsverantwortliche von Unternehmen, deren Hauptaufgabe es ist, genau diese Aspekte zu ihren Gunsten zu verändern.

Damit entsteht ein massives Ungleichgewicht, dass zu echten und teuren Problemen führen kann:

- Nachlässe die ungerechtfertigter Weise gegeben werden, weil der Vertrieb es nicht schafft Unterschiede zum Wettbewerbsangebot effektiv herauszuarbeiten
- Verfrühte und teils viel zu hohe Nachlässe
- Ausgespielt werden gegen den Wettbewerb (Verhandlungskarussel)
- Nachlässe die ohne Gegenleistungen des Kunden gegeben werden
- Aufträge die verloren werden, obwohl bereits Nachlässe angeboten worden sind
- Margenerosion durch steigende Kosten, die nicht ausreichend kompensiert werden

Im digitalen Lernangebot „Preisverhandlungen souverän führen“ lernen Sie in 4 Lektionen Ihre Verhandlungskompetenz weiterzuentwickeln. Im Online-Kurs wird anhand von Lernvideos vermittelt, wie Preisverhandlungen strukturiert vorbereitet und durchgeführt werden können.

Zudem lernen Sie den souveränen Umgang mit Preissenkungsversuchen und erfahren wie Sie Preisanpassungen professionell vorbereiten und umsetzen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Interessierte aus dem Bereich Akquise und Vertrieb.

Geeignet für jede Kompetenzebene – sowie alle Führungskräfte und Mitarbeiter im Kundenkontakt z. B. Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsmitarbeiterinnen, Vertriebsinnendienst, Vertriebsaussendienst, Key Acount Manager, Vertriebsführungskräfte

INHALTE

Lektion 1: Wie Sie ungerechtfertigte und zu frühe Nachlässe wirksam vermeiden

- Das richtige Mindset für Preisverhandlungen entwickeln
- Die Motivation hinter dem Preiseinwand erkennen
- Falsche Reaktionen auf Preiseinwände vermeiden
- Kunden für Unterschiede im Wettbewerbsangebot sensibilisieren

Lektion 2: Wie Sie Einkaufstaktiken erkennen und souverän parieren

- Angebote trotz Widerständen richtig vergleichen
- Unterschiede zum Wettbewerb systematisch deutlich machen
- Höhere Preise (auch bei vergleichbaren Angebote) sicher argumentieren
- Salamitaktik und „über die Dörfer gehen" vermeiden und den Abschluss absichern

Lektion 3: Wie Sie Ihren Verhandlungsspielraum klug ausverhandeln und Ihre Nettorendite steigern

- Preisvorstellungen definieren, Preisgrenzen setzen und Nachlassvorstellungen reduzieren
- Umgang mit hohen Nachlassforderungen
- Zugeständnisse und Gegenleistungen austarieren
- Last Call – letzter Ansprechpartner vor Vergabe werden

Lektion 4: Wie Sie Preisanpassungen sicher umsetzen

- Preisanpassungen ankündigen und vorbereiten
- Wirksame einkaufssichere Begründungen entwickeln
- Preisanpassungsgespräche sicher führen
- Richtiger Umgang mit Kundenemotionen und Wechseldrohungen

METHODEN

Lernvideos je Lektion, Aufgaben und Übungen, Lernen und Reflektion direkt auf der Lernplattform.

WIE PROFITIEREN SIE VON DIESEM DIGITALEN LERNANGEBOT?

Am Ende des digitalen Leistungsangebots werden Sie nicht nur wissen, wie Sie Preise, Nachlässe und Konditionen mit Einkaufsabteilungen von Kunden optimal verhandeln, sondern auch, wie Sie Preisanpassungen strukturiert vorbereiten und umsetzen.

Damit können Sie Auftragsverluste minimieren und den Umsatz sichern. Eine Abschlussprüfung mit persönlichem Teilnahmezertifikat rundet den digitalen Kurs ab.

Das digitale Lernangebot kann jederzeit gestartet werden. Die Dauer zum Absolvieren des Kurses beträgt insgesamt 4 Stunden, je nach Kenntnisstand und Lerntempo.

ABSCHLUSS

Am Ende der Veranstaltung erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung.

Masterclass Reklamations-und Konfliktkompetenz – online

Webcode: 557MCRek

Zeitraum & Ort:	**jederzeit online**
Dauer:	**4 Wochen Zugang zur Lernplattform**
Preis:	**499 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ABLAUF

Das digitale Lernangebot kann jederzeit gestartet werden. **Geben Sie bei Ihrer Anmeldung bitte den Wunschstarttermin an.** Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie von uns eine entsprechende Bestätigung mit Zugangsdaten für die Lernplattform, die 4 Wochen gültig sind. In dieser Zeit können Sie alle Funktionen der Lernplattform nutzen. Sollten Sie mehr Zeit benötigen sprechen Sie uns bitte an.

ZIELE

Es ist eine Tatsache, dass nur ca. 15% aller Mitarbeiter die mit Kunden zu tun haben, wirklich gut mit Reklamationen umgehen können. Die Kompetenz vieler Mitarbeiter ist oft eine Mischung aus Erfahrung und spontaner Reaktion. Oftmals mit der Hoffnung verbunden, durch finanzielles Entgegenkommen, schwierige Fälle schneller vom Tisch zu haben und Kundenverluste zu vermeiden. Das ist aber kein Garant und wirtschaftlich zumindest fragwürdig.

Ungenügende Reklamationskompetenz aus Sicht des Kunden kann dazu führen dass:

- Kunden insgesamt skeptischer werden
- Kunden überhöhte Forderungen stellen oder mehr Preisnachlässe fordern
- Kunden negative Propaganda machen
- Kunden mit Wechsel, Anwalt oder Regress drohen
- Kunden weniger oder gar nicht mehr kaufen

Daraus ergibt sich im Umkehrschluss für Unternehmen die in Weiterbildung investieren eine große Chance für einen messbaren Wettbewerbsvorteil.

Wenn Sie die Reklamations- und Konfliktkompetenz Ihrer Mitarbeiter fundiert entwickeln möchten, haben Sie jetzt die Möglichkeit zur Teilnahme an unserem neuen Onlineseminar Masterclass Reklamations- und Konfliktkompetenz

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Interessierte aus dem Bereich Akquise und Vertrieb.

Geeignet für jede Kompetenzebene – sowie alle Führungskräfte und Mitarbeiter im Kundenkontakt.

INHALTE

Lektion 1: Wie Sie Ihren optimalen Prozess zur erfolgreichen Reklamationsbearbeitung aufsetzen

- Ein klar definierter Prozess hilft bei der Bearbeitung und vermeidet unnötigen Stress
- Schwierige Kunden und Situationen richtig einschätzen und nicht dem ersten Impuls folgen
- Die Beziehungsebene stärken und weitere Eskalationen verhindern

Lektion 2: Wie Sie schwierige Situationen im Konfliktgespräch souverän managen

- Mehr Hintergrundinformationen bekommen und die Handlungsfähigkeit erhöhen
- Mit der 2-Gespräche Methode die „Schuldfrage" souverän klären
- Kunden in die Lösungsfindung einbinden und für Alternativen öffnen

Lektion 3: Wie Sie Ihre Fähigkeiten und Ihre Kommunikation systematisch weiterentwickeln

- Übermitteln negativer Nachrichten - agieren statt reagieren
- Erledigte Reklamation optimal abschließen, Erfolgserlebnisse schaffen, Umsätze sichern
- Korrespondenz ansprechend gestalten und lösungsorientiert formulieren

METHODEN

Lernvideos je Lektion, Aufgaben und Übungen, Lernen und Reflektion direkt auf der Lernplattform.

Zusätzlich erhalten Sie bewährte Praktikertools zur Erfassung und Dokumentation von Reklamationen, Gesprächsleitfäden, Test zur Beschwerdeorientierung und Mustervorlagen für Ihre Korrespondenz.

ABSCHLUSS

Am Ende der Veranstaltung erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung.

Verkaufsprofi (IHK)

BLENDED LEARNING-LEHRGANG

Webcode:
557VProf

Zeitraum & Ort:	**24. Juni bis 15. Juli 2024 online mit zwei Präsenztagen in Koblenz**
Dauer:	**6 Tage inkl. Prüfungstag,** **montags von 08.30 bis 16.15 Uhr, freitags von 15.30 bis 19.00 Uhr**
Referent:	**Christian Brassat**
Preis:	**2.150 €** (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

Bei regelmäßiger Teilnahme stellen wir Ihnen eine Teilnahmebescheinigung über den Besuch des Lehrganges aus.

Zusätzlich bieten wir Ihnen eine – freiwillige – Zertifikatsprüfung in Form einer Präsentation an. Die erfolgreiche Teilnahme am Zertifizierungsverfahren bestätigen wir Ihnen mit dem Zertifikat „Verkaufsprofi (IHK)“.

Vertriebs- /Sales-Manager/-in (IHK) – online

Webcode: 554VMonl

Zeitraum & Ort:	**26. September bis 13. Dezember 2024 online**
Dauer:	**12 Tage inkl. Prüfungstag, montags und donnerstags von 08.30 bis 16.30 Uhr, freitags von 15.00 bis 18.15 Uhr**
Preis:	**2.650 €** (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

VERANSTALTUNGSTERMINE

- 26.09. / 30.09. / 10.10. / 28.10. / 04.11. / 14.11. von 08.30 bis 16.30 Uhr
- Planspiel: 07.10.2024 von 08.30 bis 16.30 Uhr
- 27.09. / 11.10. / 08.11. / 15.11. von 15.00 bis 18.15 Uhr
- Prüfung: 13.12.2024 ab 08.30 Uhr

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

Bei regelmäßiger Teilnahme stellen wir Ihnen eine Teilnahmebescheinigung über den Besuch des Lehrganges aus.

Zusätzlich bieten wir Ihnen eine – freiwillige – Zertifikatsprüfung in Form einer Präsentation an. Die erfolgreiche Teilnahme am Zertifizierungsverfahren bestätigen wir Ihnen mit dem Zertifikat „Vertriebs- /Sales-Manager/-in (IHK)“.

Vertriebsspezialist/-in (IHK) – online

Webcode: 554VSonline

Zeitraum & Ort:	**29. Januar bis 10. Juni 2024 online** **04. April bis 02. Juli 2024 online** **01. Juli bis 26. August 2024 online** **26. September 2024 bis 14. Januar 2025 online** **18. November 2024 bis 12. April 2025 online** **02. Dezember 2024 bis 03. Februar 2025 online**
Dauer:	**74 UE, die jeweiligen Veranstaltungszeiten können Sie unter Termininformation auf www.ihk-akademie-koblenz.de Webcode: 554VSonline nachlesen**
Referent:	**Live Online Trainer in Kooperation mit didaris**
Preis:	**1.990 €** (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

Amazon-Workshop für Einsteiger

Webcode:
30-Amazon-I

Zeitraum & Ort:	**13. März 2024 in Koblenz** **18. September 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referentin:	**Katja Bell**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Richtig sind Sie in diesem Seminar, wenn Sie: Noch nie online verkauft haben und nun niedrigschwellig, über Amazon, einsteigen möchten. Bereits online verkaufen oder verkauft haben, vielleicht im eigenen Online-Shop, vielleicht auf anderen Marktplätzen, und nun auch über Amazon verkaufen möchten. Oder: Bereits als Seller (Händler, Hersteller und Markeninhaber) auf Amazon verkaufen, jedoch mit wenig Erfolg, und irgendwie nicht alles so läuft, wie Sie es sich vorgestellt haben.

Am Ende des Workshops wissen Sie, wie Produktdetailseiten aufgebaut sind wie Sie Ihr Verkäuferkonto erstellen und erste Produkte hochladen können, und erhalten einen kleinen Überblick, wie Sie Ihre Verkaufschancen auf dem Amazon Marktplatz erhöhen können..

ZIELGRUPPE

Dieser Workshop ist für Seller (Händler, Hersteller und Markeninhaber) gedacht, die sich ein erstes (oder auch zweites) Bild von Amazon machen möchten, sowie für Agenturen, die Seller betreuen.

INHALTE

- Was ist Amazon?
- Die Amazon-Infrastruktur
- Onboarding
- Erste Produkte
- Vom Suchen & Finden
- Erfolg haben

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Amazon-Workshop für Fortgeschrittene

Webcode:
30-Amazon-II

Zeitraum & Ort:	**15. Mai 2024 in Koblenz** **06. November 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referentin:	**Katja Bell**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Richtig sind Sie in diesem Seminar, wenn Sie: Bereits als Seller (Händler, Hersteller und Markeninhaber) auf Amazon verkaufen und durchstarten möchten.

Am Ende des Workshops wissen Sie, wie Sie Ihre Produkte sowohl in Deutschland als auch europaweit verkaufen und optimieren können, auf was Sie alles achten müssen, um Ihr Tagesgeschäft sicherzustellen, und wie Sie Ihre Erfolge messen und optimieren können.

INHALTE

- Die Amazon-Infrastruktur
- Logistik
- Internationales
- Tagesgeschäft
- Werbung (Fortsetzung)
- Erfolg messen
- Steuer, Impressum usw.
- Spezielles
- Tipps & Tricks

ZIELGRUPPE

Dieser Workshop ist für Seller (Händler, Hersteller und Markeninhaber) gedacht, die bereits auf Amazon verkaufen und ihre Präsenz ausbauen möchten. Aber auch Vendoren können einige Informationen und Tipps für ihren Erfolg auf Amazon mitnehmen.

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Angebotsvorbereitung – passgenaue Angebote für den Kunden

Webcode: 557Ange

Zeitraum & Ort:	**05. April 2024 in Koblenz** **11. Oktober 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referent:	**Joachim Frechen**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Der Aufbau, die Struktur sowie die vollständigen Bestandteile eines Angebotes sind der Grundstein für einen erfolgreichen Abschluss. Unerlässlich ist eine vollständige Recherche zwecks zielführender Bedarfsermittlung, das Erkennen der Kundenstrategie in Bezug auf die Unternehmensziele sowie die persönliche Note ihres Angebotes. Die oft vernachlässigte Individualität erhöht die Erfolgschancen noch einmal signifikant.

ZIELGRUPPE

Interessierte am Bereich Vertrieb sowie Vertriebsmitarbeiter., z. B.

- Verkäufer
- Außendienst
- Customer Service
- Vertriebsinnendienst
- Vertriebs-Assistenz
- Key Account Management

INHALTE

- Mehr Struktur im Aufbau und Vortrag
- Vollständige Bedarfsermittlung
- Potenzialerkennung
- Erkennen und Einsatz aller Variablen und Alleinstellungsmerkmale
- Stärkere Profilierung als Geschäftspartner
- Transfer in Ihre Praxis

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Assistenz im Vertrieb

Webcode: 557AssV

Zeitraum & Ort:	**04./05. März 2024 online** **04./05. November 2024 online**
Dauer:	**2 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referentin:	**Helen Martini-Girnstein**
Preis:	**625 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Als Assistenz im Vertrieb sind Sie meist Schnittstelle für den Innen- und Außendienst sowie erste Ansprechperson für Ihre Kunden. Die tägliche Balance zwischen der Vorbereitung und Durchführung verschiedener Vertriebsprozesse sowie dem Umgang mit den vielfältigen Gesprächspartner*innen und deren Bedürfnissen erfordern einen kühlen Kopf, Selbstsicherheit und das nötige Fingerspitzengefühl. Ein grundlegender Einblick in die Verkaufspsychologie und die Kommunikation im gesamten Kundenprozess stärken Ihre Durchsetzungsfähigkeit.

Holen Sie sich in diesem Intensiv-Seminar das nötige Handwerkszeug für eine professionelle Unterstützung des Vertriebsteams! Sie lernen dabei auch, wie Sie besonders herausfordernde Gesprächssituationen lösen, rhetorisch geschickten Geschäftspartner*innen die Stirn bieten und Briefe sowie E-Mails kundenorientiert formulieren.

ZIELGRUPPE

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

INHALTE

- Von der Vertriebsassistenz zur Unterstützung der Vertriebsaktivitäten
- Erwartungen der internen und externen „Kunden“ kennen und verstehen
- Einsatz effektiver Kommunikations- und Verkaufspsychologie
- Aktive Gesprächsführung mit Fragetechniken
- Die Kunst des aktiven Zuhörens – Missverständnisse vermeiden
- Bring´s auf den Punkt! Kernbotschaften adressatengerecht darstellen
- Effektiv Termine vereinbaren und Angebote nachfassen
- Typische Kundenvorwände und -einwände entkräften
- Erfolgsfaktoren für das Beschwerdegespräch
- Unangenehme Nachrichten psychologisch vermitteln
- Auf Augenhöhe mit Vielredner*innen, Angreifer*innen & Co.
- Ihr Update für verkaufsorientierte Briefe und E-Mails
- Fit in DIN 5008: aktuelle Veränderungen
- Typische „Korrespondenzfossilien“ vermeiden
- Formulierungshilfen für die Praxis

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Deeskalation und Resilienz im Vertrieb

Webcode: 557DRVer

Zeitraum & Ort:	**11. April 2024 in Koblenz** **27. September 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referent:	**Carlo Rüber**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte mit Marketingaufgaben im Unternehmen sowie Kleinunternehmer, Geschäftsführer und Handwerksmeister.

INHALTE

Aktuelle Einflussfaktoren auf die Kundenbeziehung

- Dezidierte Sichtweise auf Gedanken- und Gefühlswelt der Kunden
- Welche Erwartungen haben Kunden an Ihr Unternehmen? An uns Kundenberater?
- 4 Stimmungsfelder: Verneinung, Ausweglosigkeit, Opfergedanke, Misstrauen
- 3 Bedürfnisfelder: Verständnis/ Wertschätzung, Glaubwürdigkeit/ Vertrauen,

Lösungen/ Entgegenkommen – Welche konkreten Reaktionsmöglichkeiten haben wir?

- Ableitung von Leitprinzipien auf Basis der Arbeitsergebnisse des ersten Trainingstags
- Einwandsargumentation – Kundeneinwände entkräften und Gespräche aktiv steuern
- Reaktion auf verbale und nonverbalen aggressives Verhalten
- Praxistraining/ Rollenspiel

Erste Hilfe Resilienz

- 4 Säulen der Resilienz
- Abstand gewinnen zwischen Rolle und Privatperson, Grenzen
- Umgang mit aggressiven Kunden (Drohungen, Beleidigungen, körperlichen Übergriffen)
- Ankerpunkte im Alltag

Elegante Kürzung der Gesprächszeiten

- Welche Möglichkeiten gibt es Gespräche abzukürzen – ohne das Kundenerleben zu drüben
- Konkrete Beispiele

Ausgabe von Gesprächsempfehlungen für verschiedene Situationen

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Führung von Vertriebsteams

Webcode:
557FührVertrieb

Zeitraum & Ort:	**22. März 2024 online** **30. August 2024 online**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.15 Uhr**
Referentin:	**Helen Martini-Girnstein**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Eine Führungsrolle ist geprägt durch die Komplexität an Führungsthemen und Erwartungshaltungen. Insbesondere für Führungskräfte im Vertrieb ist der Spagat zwischen der eigenen Performance und der Motivator-Rolle“ eine große Herausforderung. Des Weiteren gewinnt die digitale Transformation im Vertrieb immer mehr von Bedeutung, sodass die Herausforderungen an Führungskräfte zunehmend wachsen. Die Förderung, Motivation und Coaching der Mitarbeiter und die Selbstführung einer Führungskraft sind unabdingbar, wenn es darum geht, gute Ergebnisse zu erreichen.

Dieser Workshop unterstützt Sie dabei, Ihre Führungskompetenzen aufzubauen und herauszufinden, welche Möglichkeiten Sie als Führungskraft haben Ihre eigene Leistungsfähigkeit und Motivation, und die von Ihrem Vertriebs-Team, zu steigen.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte im Vertrieb

INHALTE

- Leader oder Manager? Welche Führungskraft bin ich im Vertrieb?
- New Leadership – Führungspersönlichkeiten und Führungsverständnis
- Digital Sales Leadership – Welche Kompetenzen sind dafür notwendig?
- Kompetenzdefizite als Motivationsbarrieren
- Selbstführung & Selbstmanagement

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Konfliktmanagement im Vertrieb

Webcode:
557KonfliktVert

Zeitraum & Ort:	**07. Juni 2024 online** **15. November 2024 online**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.15 Uhr**
Referentin:	**Helen Martini-Girnstein**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Vertriebsmitarbeiter sind häufig konfliktbehafteten Situationen ausgesetzt. Sei es bei der Preisverhandlung und Preispolitik, aufgrund eventueller Erwartungshaltungen von Kunden und Unternehmen, sowie manchmal auch durch intrapersonelle Konflikte. Wenn Konflikte nicht frühzeitig erkannt werden und es zu Eskalationen kommt, so kann dies schwerwiegende Folgen haben, wie Gefährdung der Zielerreichung und Beeinträchtigung der Kundenbeziehung bis hin zum Verlust von Kunden.

In diesem Online-Workshop erfahren Sie, wie Sie Spannungen und Konfliktsituationen frühzeitig erkennen und diese souverän und professionell lösen können.

ZIELGRUPPE

Vertriebsmitarbeiter & Führungkräfte

INHALTE

- Konflikte erkennen und verstehen – Grundlagen des Konfliktmanagements im Vertrieb
- Strategien & Konfliktlösungsprozess
- Führung von konstruktiven Konfliktgesprächen
- Kommunikation, Deeskalation & Mediation

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Konventionelles & Agiles Projektmanagement im Vertrieb

Webcode: 557AgPMimV

Zeitraum & Ort:	**15. bis 18. April 2024 online** **21. bis 24. Oktober 2024 online**
Dauer:	**4 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.00 Uhr**
Referentin:	**Helen Martini-Girnstein**
Preis:	**1.390 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Agil zu sein und schnell auf Kundenanforderungen reagieren zu können ist inzwischen ein „Muss" für Unternehmen die konkurrenzfähig bleiben wollen. Der Vertrieb hat dabei eine entscheidende Rolle als Umsatzgenerator. Daher gibt es auch im Vertrieb ständig neue Projekte, wie z.B. die Einführung eines neuen Produktes in den Markt, Kunden von Produktänderungen zu überzeugen, usw. die von Vertrieblern begleitet und teilweise geführt werden müssen.

ZIELGRUPPE

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

INHALTE

- Projektmanagement – Definition und Typen
- Differenzierung klassisches und agiles PM
- Einführung im konventionellen PM - Phasen des Projektmanagements im Vertrieb
- Initiierungsphase (Umfeld + Stakeholderanalyse, Formulierung von Projektzielen, Projektorganisation und Risikomanagement)
- Planungsphase (Ressourcen, Anforderungen, Kommunikation, Kostenschätzung, Zielformulierung, das magische Dreieck des Projektmanagements und Problemlösung im Projektmanagement
- Ausführungsphase: Projektsteuerungszyklus, Projektcontrolling-Methoden, Qualitätsmanagement
- Projekt-Team und notwendige Kompetenzen im Projektmanagement
- Projektabschluss
- Agiles Arbeiten und agiles Mindset
- Agiles Projektmanagement – Scrum (Rollen, Ablauf und praktische Umsetzung im Vertrieb).

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Kundenbeziehungen erfolgreich pflegen

Webcode:
557Kundenbe

Zeitraum & Ort:	**03. Mai 2024 in Koblenz** **08. November 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referent:	**Joachim Frechen**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Ein erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement basiert auf vielen, teils komplexen Informationssammlungen sowie der darauffolgenden vertrieblichen Einstufung nach Potenzialen, der strategischen Bedeutung sowie vieler systembedingter Faktoren wie zum Beispiel die Besuchsfrequenz oder der zugeteilten Verantwortungsebene. Das Ziel einer nachhaltigen Kundenbeziehung beinhaltet weitere wichtige Bausteine.

INHALTE

- Aufbau einer nachhaltigen Kundenbeziehung
- Optimierung der Basisfaktoren
- Zielführende Einstufung in das bestehende Vertriebssystem
- Einsatz von Kompetenz, Vertrauen und Persönlichkeit
- Erweitern der Themenvielfalt auf bestehenden Hierarchie-Ebenen

ZIELGRUPPE

Interessierte Mitarbeiter sowie Vertriebsmitarbeiter, z. B.

- Verkäufer
- Außendienst
- Customer Service
- Vertriebsinnendienst
- Vertriebs-Assistenz
- Key Account Management

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Professioneller Telefonvertrieb

Webcode:
557Akqtel

Zeitraum & Ort:	**19. März 2024 in Koblenz** **18. September 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referent:	**Christian Minor**
Preis:	**425 €** (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 Teilnehmenden 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 Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Professionelles Verkaufstraining

Webcode: 557Vertr

Zeitraum & Ort:	**08. März 2024 in Koblenz** **06. September 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referent:	**Joachim Frechen**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Von der persönlichen Einstellung zum Verkaufen über eine effiziente Struktur bis zu einem bestmöglich vorbereiteten Verkaufsgespräch. Viele menschlichen Aspekte wie ein selbstbewusstes Auftreten, das Einbringen von Emotionalität sowie echtes Interesse am Bedarf des Gesprächspartners werden oft vernachlässigt. Verkaufen ist keine gelernte Formel, sondern eine Mischung aus Persönlichkeit, Kompetenz, Emotionalität und sehr guter Vorbereitung.

ZIELGRUPPE

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

INHALTE

- Selbstbewusstes Auftreten auf Augenhöhe
- Effizienz der Verkaufsunterlagen
- Zielführende Vorbereitung
- Nachvollziehbare Struktur im Gespräch
- Einsatz aller verfügbaren Variablen
- Persönlichkeit verkauft

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Sales Pipeline

Webcode:
557SalePipe

Zeitraum & Ort:	**21./22. Februar 2024 online** **18./19. September 2024 online**
Dauer:	**2 Tage, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referent:	**Dominik Ühleke**
Preis:	**625 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

In diesem Seminar lernen Sie die Einsatzmöglichkeiten gerade im Lead-Geschäft das Fundament wirtschaftlicher und Ihren Mitarbeitenden den Vorteil bringt, sich deren Bedürfnisse zu konzentrieren.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende im Vertrieb (Innen- und Außendienst)

INHALTE

- Was ist eine Sales Pipeline?
- Verankerung der Vertriebspipeline im Sales
- 6 Phasen der Vertriebspipeline
- Sales Pipeline und Marketing-Strategie: Die Wichtigkeit der Customer Journey
- Eine Sales Pipeline aufbauen und managen
- Wie lässt sich der Wert der Vertriebspipeline
- Vorteile eines Sales Pipeline Managements für
- 7 Tipps, für eine erfolgreiche Sales Pipeline
- Mit Sales Pipeline Management am Puls des Unternehmens

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Stakeholder Dialoge im Vertrieb strategisch und empathisch erfolgreich umsetzen

Webcode: 557StakeDial

Zeitraum & Ort:	**15. März 2024 online** **06. September 2024 online**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referentin:	**Helen Martini-Girnstein**
Preis:	**425 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Der Erfolg im Vertrieb B2B hängt nicht nur von den zu verkaufenden Produkten ab, sondern auch von den Überzeugungs- und Beratungskompetenzen von Vertrieblern. Kaufentscheidungen sind teilweise emotional behaftet und hängen oft von der Sympathie ab. Die Kommunikation und das Auftreten von Vertriebsmitarbeitern spielen dabei eine große Rolle.

In diesem Workshop lernen Sie mit Techniken des Stakeholder-Dialoges (dessen Ursprung in Change-Prozessen liegt), wie Sie strukturiert und empathisch neue Kunden gewinnen und die Loyalität bei bestehenden Kunden erreichen und behalten.

ZIELGRUPPE

Vertriebsmitarbeiterinnen und Vertriebsmitarbeiter

INHALTE

- Welche Faktoren haben einen Einfluss bei der Kundenakquise bis hin zur Kundenbindung
- Potenzialanalyse für die Anwendung von Stakeholder Dialoge
- Die Durchführung von Stakeholder Dialogen
- Der Prozess der menschlichen Entscheidungsfindung
- Strategien und Taktiken für Verhandlungsrunden
- Psychologische Manipulation und ihre Anwendung im Vertrieb

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

Webcode: 557Rekla

Zeitraum & Ort:	**16. Februar 2024 in Koblenz** **05. Juli 2024 in Koblenz**
Dauer:	**1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referent:	**Joachim Frechen**
Preis:	**425 €** (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 eine Beschwerdegespräches

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Umgang mit Stress im Vertrieb

Webcode:
557UmgmitStrimV

Zeitraum & Ort:	**26. Januar bis 09. Februar 2024 online** **02. bis 16. August 2024 online**
Dauer:	**3 halbe Tage, von 15.00 Uhr bis 18.00 Uhr**
Referentin:	**Helen Martini-Girnstein**
Preis:	**665 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Eine Tätigkeit im Vertrieb ist sehr spannend, herausfordernd und anspruchsvoll. Der Beruf als Vertriebler erfordert viele unterschiedliche Kompetenzen, die nicht nur fachlich und methodisch sind. Vertriebler müssen auch mit ihrer Ausstrahlungskraft und mentaler Stärke begeistern und vieles in Bewegung setzen, um ihre Verkaufsziele zu erreichen. Diese Anforderungen, kombiniert mit dem Leistungsdruck, können zu Stress führen, der langfristig negativen Folgen haben kann, auch im privaten Umfeld.

ZIELGRUPPE

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

INHALTE

- Stress auf kognitiver & emotionaler Ebene
- Bewältigungsstrategien
- Was ist überhaupt Stress und wie entsteht Stress?
- Stressbewältigung auf emotionaler Ebene
- Die Rolle von Emotionen
- Instrumentelle Stressbewältigung
- Zeitmanagement
- Priorisierungsmanagement

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Verkaufsgespräche erfolgreich führen

Webcode:
557VGespr

Zeitraum & Ort:	**18./19. März 2024 in Koblenz** **04./05. November 2024 in Koblenz**
Dauer:	**2 Tage, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referentin:	**Kerstin Seidel**
Preis:	**625 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Herausfordernde Zeiten brauchen neue Verkäufer – Moderne Verkaufsgespräche funktionieren nicht länger nach den alten Regeln vor der Digitalisierung. Erfolgreiche Kollegen im Kundenkontakt können gezielt die Perspektive des Kunden einnehmen und verstehen, wann Menschen kaufen und wie sie Entscheidungen treffen. In diesem temporeichen Grundlagentraining lernen und üben Sie, wie man professionell und strukturiert Verkaufsgespräche vorbereitet und durchführt. Anhand von Praxisbeispielen trainieren wir besonders Fragetechniken zur Bedarfsanalyse und den Umgang mit Einwänden, die Nutzenargumentation und schließlich das „Sackzumachen".

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter im Kundenkontakt, Außendienst sowie Innendienst, aktive Kundenberater, live und am Telefon

INHALTE

- Kaufmotive und Kundennutzen
- Grundlagen der Kommunikation
- Vorbereitung und Gesprächseinstieg finden
- Vorzimmerbarrieren
- Beziehung aufbauen, Vertrauen gewinnen
- Einwänden begegnen
- Fragetechniken und Gesprächsdesign
- Bedarfsanalyse
- Aus Produktvorteilen Kundennutzen formulieren
- Die Schritte der Argumentation
- Die richtigen Worte
- Kluge Preisverhandlungen führen
- Gemeinsam Lösungen finden und WIN-WIN-Situationen herstellen
- Abschluss und Sicherung
- Nachbereitung

ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Jennifer Johnson
Telefon 0261 30471-32
Fax 0261 30471-21

johnson@ihk-akademie-koblenz.de

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

www.ihk-akademie-koblenz.de

facebook.com/
IHKAkademieKoblenz

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: Stefan Munsch, Vorsitzender Vorstand, Dr. Sabine Dyas, Geschäftsführerin

Stand: 12/23, Änderungen vorbehalten

IHK Akademie Koblenz
Ausgezeichnet weiterkommen.