



Lernziele:

- Möglichkeiten der Leadgenerierung, Leadqualifizierung, Leadpersonalisierung und Leadkonvertierung kennen und umsetzen.
- Prozessqualität in der Neukundengewinnung optimieren.
- Verständnis über den Kundenwert, Kundennutzen, Kundenbindung, Kundenzufriedenheit, Kundenloyalität.
- Methoden zur Segmentierung, Strukturierung und Priorisierung von Kunden.
- Ressourcen kennen und proaktiv managen.
- Soziale Kompetenzen im Kundenumgang kennen und entwickeln.
- Fachliche und persönliche Kompetenzen wahrnehmen und entwickeln.
- Innerbetriebliche Schnittstellen zur Nutzenoptimierung kennen und optimieren.

Methodik, Didaktik:

Multimediale Impulsreferate des Trainers, Erfahrungen aus der eigenen Vertriebstätigkeit / aus dem privaten Umfeld, Gespräche über Erfahrungen und Wahrnehmungen, Gruppen- und Individualarbeiten, Lessons learned & Integration in den betrieblichen Alltag, Fallstudien und **starke** Interaktion der Teilnehmer.

Die IVM-Agenda:

Tag 1:

- Kennenlernen (Ausgangssituation)
- Zielsetzung monetäre vs. nicht-monetäre Zielsetzung
- Verständnis Key Account Management (Kurzvideo IVM)
- Aktiva im Verkauf „Die 3 Silos im Verkauf“
- Silo 1 Leadmanagement
 - Quellen der Leads (on- und offline)
 - Möglichkeiten der Personalisierung von Leads
 - Möglichkeiten der Qualifizierung von Leads
 - Ziel ist die Konvertierung, die Kundengewinnung
 - Kennzahlen und KPI's im Leadmanagement
 - Lessons learned: Ressourcenoptimierte Gebietsbearbeitung
- Soziale Kompetenz im Key Account Management
- Lessons learned Tag 1

Tag 2:

- Silo 2: Bestandskundenmanagement
 - Möglichkeiten und Methoden der Kundensegmentierung
 - Ressourcenoptimierte Gebietsbearbeitung
 - Möglichkeiten und Methoden der Zufriedenheitsmessung
 - Zufriedenheit führt zu Kundenbindung
 - Kundenbindung führt zu Mehrwert für den Buyer und den Vendor.
 - Kennzahlen, KPI's im Bestandskundenmanagement
- Silo 3: Kundenrückgewinnung
- Soziale Kompetenz im Key Account Management
- Lessons learned Tag 2

Datum: _____	Kurzzeichen: _____	Beantragt: _____
Investition: _____	Teilnehmer: _____	Genehmigt: _____
Kostenstelle: _____	Vorgesetzter: _____	

ANSPRECHPARTNER:

Roberto Capone • IVM | Institut für Verkauf und Marketing
Amtshof 4 • 63628 Bad Soden-Salmünster

E-Mail: info@ivm-seminare.de
www.ivm-seminare.de