

Anmeldung

Ich nehme an folgendem Seminar teil:

O 21. Februar 2012 - Der Technische Service

O 20. November 2012 - Marketing

Name, Vorname

Privatanschrift

Firma

Firmenanschrift

Telefon

E-Mail

Rechnung bitte an:

Teilnehmer Arbeitgeber

Mit meiner Unterschrift bestätige ich die Verbindlichkeit der Anmeldung. Die Teilnahmebedingungen erkenne ich an.

Datum, Unterschrift

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Wir bitten Sie um Verständnis, dass wir die Anmeldungen entsprechend des Eingangsstempels berücksichtigen

Akademie des Handwerks e. V.
Kruppstraße 18
31135 Hildesheim

Telefon 05121 162-255
Telefax 05121 57659
E-Mail jutta.oevermann@hwk-hildesheim.de
Internet www.hwk-hildesheim.de

DAS HANDBWERK
DIE WIRTSCHAFTSMACHT. VON NEBENAN.

Tipp

Fort- und Weiterbildungen in Niedersachsen sind förderfähig!

Informationen zum Programm IWin erhalten sie bei:

Jana Heeg und Daniela Riedel

Weiterbildungsberaterinnen

Telefon: 05121 162-318 und -300

E-Mail: jana.heeg@hwk-hildesheim.de

E-Mail: daniela.riedel@hwk-hildesheim.de



Marketing -
mehr als nur Werbung

Der Technische Service -
Visitenkarte Ihrer Firma



Marketing - mehr als nur Werbung

In diesem Seminar lernen Sie die Grundlagen für erfolgreiches Marketing. Sie erkennen wie wichtig die Marktforschung auch für kleine Betriebe ist und Sie lernen Ihre Zielgruppen zu benennen und Maßnahmen zu ergreifen, die Ihre Kunden ansprechen und überzeugen.

Sie bekommen vermittelt, wie Sie potentielle Kunden akquirieren und bestehende Kundenbeziehungen vertiefen können. Sie erhalten vielfältige Tipps und Ratschläge für Ihre Marketing-praxis und lernen eine Marketingstrategie zu erarbeiten.

Lehrgangsinhalte:

- Was ist Marketing?
- Warum ist Marketing mehr als nur Werbung?
- Der Markt als Ausgangspunkt
- Grundlagen der Marktforschung
- Markt-, Wettbewerbs- und Zielgruppenanalyse
- Der Marketing-Mix
- Kundenbeziehungsmanagement (potentielle Kunden finden und langfristig binden)
- Marketing Controlling und das Arbeiten mit Checklisten
- Die Organisation Ihres Unternehmens
- Erarbeitung einer Marketingstrategie

Der Technische Service - Visitenkarte Ihrer Firma

Überzeugender Service und kundenorientierte Beratung sind heute wichtige Kriterien für die Kaufentscheidung des Kunden. Techniker und Monteure im Kundendienst haben oft länger Kontakt mit dem Kunden, als der Verkäufer im Geschäft oder der Mitarbeiter am Telefon. Das Auftreten Ihrer Mitarbeiter, ihr Verhalten und ihre Gesprächsführung wirken ganz unmittelbar auf das Ansehen Ihres Unternehmens.

Lehrgangsinhalte:

- Der erste Eindruck entscheidet - das richtige Auftreten beim Kunden
- Die Analyse und das Erkennen von Kundenerwartungen
- Aufbau einer gemeinsamen Gesprächsebene
- Wie lässt sich in kurzer Zeit eine persönliche Beziehung zum Kunden aufbauen?
- Fragetechniken
- Das Beratungsgespräch: Kundennutzen statt "Technikerlatein"
- Telefontraining
- Richtige Probelmanalyse
- Die Reklamation als Chance
- Gesprächsführung mit schwierigen Kunden
- Einwandbehandlung
- Aktives Zuhören
- Ausführliches Praxistraining typischer Gesprächssituationen beim Kunden

Daten und Fakten

Marketing - mehr als nur Werbung

Der Lehrgang ist für Mitarbeiter und Chefs von kleinen und mittelständischen Unternehmen geeignet, die ihr Marketingkonzept überdenken oder entwickeln wollen.

Lehrgangstermin:
20. November 2012

Lehrgangskosten:
160,00 € inkl. Seminarunterlagen

Der Technische Service - Visitenkarte Ihrer Firma

Der Lehrgang ist für Mitarbeiter von kleinen und mittelständischen Unternehmen - vom Chef bis zum Auszubildenen.

Lehrgangstermin:
21. Februar 2012

Lehrgangskosten:
160,00 € inkl. Seminarunterlagen