

WORUM ES GEHT

Beziehungen sind das halbe Leben...

Um ein **Unternehmen erfolgreich zu führen**, ist es heute unverzichtbar geworden, **persönliche und interaktive Beziehungen zu seinen Kunden und Business-Partnern** aufzubauen und zu pflegen.

Netzwerkorientiertes Handeln und Denken schafft die **Basis für zukünftige Geschäftserfolge** und ein erfolgreiches Business-Development.

Relationship Management umfasst deshalb nicht nur die Pflege einiger weniger Kunden, sondern **schließt alle Business Partner ein!**

SEMINARZIEL

Der Aufbau und die Pflege von Geschäftsbeziehungen ist ein äußerst komplexer Vorgang der **durchdachter Strategien und Programme** bedarf. Erfahren Sie deshalb in diesem Tages-Intensiv-Seminar wie Sie **durch Relationship Management**

- die **Qualität** Ihrer bestehenden Geschäftsbeziehungen **analysieren**,
- alte **Beziehungen intensivieren** und neue wichtige **Kontakte knüpfen**
- und wie Sie Ihr **Beziehungsnetzwerk professionell aufbauen und managen**.

IHR SEMINARLEITER

Bernhard Sonntag



Gründer und Inhaber der Firma BSI, Business Services International – Global Business Network, Woerthsee-München.

Studium der Wirtschaftswissenschaften, Kontaktstudium Management mit multikultureller Ausrichtung und technisches Studium mit der Fachrichtung Produktions-Technik.

Seit mehr als 10 Jahren entwickelt er als selbstständiger Berater, Moderator und Coach internationale Management-, Vertriebs- und Marketingkonzepte und realisiert diese gemeinsam mit seinen Kunden. Zuvor war er bei Unternehmen verschiedener Branchen in Vertrieb, Marketing, Unternehmenskommunikation sowie Training und Consulting in leitender Funktion tätig.

WER SOLLTE TEILNEHMEN?

Führungskräfte aus allen Funktionsbereichen insbesondere:

- Marketing
- Vertrieb
- Customer Service
- Qualitätssicherung

aus Industrie, Handel und Dienstleistung.

PROGRAMM:

- Warum Kundenbindung nicht mehr funktioniert!
- So erkennen Sie die Qualität bestehender Geschäftsbeziehungen
- Wie Sie Ihre Kunden betreuen, damit Sie nicht zum Wettbewerb abwandern
- So gestalten Sie ein Relationship Management zur Neukundengewinnung
- Wie Sie Messen und die Medien (z.B. Print, TV, BTV) für ein zukunftsorientiertes Customer Relationship Management (CRM) nutzen
- Relationship Management per Internet – ein strategisches Muss?
- Individuelles, team- oder netzwerkorientiertes CRM?
- So bauen Sie Beziehungs-Netzwerke professionell auf!
- Customer Relationship Management zu :
 - Topkunden
 - Schlüsselkunden
 - Referenzkunden
 - Zufriedenen und unzufriedenen Kunden
 - Reklamations-Kunden
- Wie Sie sich durch konsequentes Customer-Management Wettbewerbsvorteile verschaffen
- Trends und Technologien - Electronic Relationship Management
- Zukunftssicherung durch ein mehrdimensionales RSM – Enterprise Relationship Management
- Relationship Management
 - zum eigenen Unternehmen und den eigenen Produkten
 - zu den eigenen Mitarbeitern
 - zu Firmen und Produkten
 - zu Lieferanten
 - zu Finanzgebern
 - und zur Öffentlichkeit
- Beziehungsfördernde Kommunikationselemente
- Multikulturelle Elemente und deren Bedeutung
- Wichtige zukunftsorientierte Spielregeln