

## 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 BSL, 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