



MANAGEMENT-INSTITUT  
DR. A. KITZMANN

Seminare für Fach- und  
Führungskräfte



**Verkauf.**  
Vertriebserfolge steigern.

**Gemeinsam.  
Ziele erreichen.**

Management-Institut Dr. A. Kitmann GmbH & Co. KG  
Am Germania Campus · Dorpatweg 10 · 48159 Münster · Germany  
[kitzmann.biz](http://kitzmann.biz)





- ✓ Überzeugen lernen
- ✓ Kundentypen erkennen
- ✓ Verkaufserfolg steigern
- ✓ Kommunikation perfektionieren
- ✓ Vertriebsstruktur verbessern
- ✓ Gewinne erhöhen
- ✓ Top-Tools finden
- ✓ Von Social Media profitieren



Präsenztrainings



Online-Seminar



E-Learning



1-on-1-Online-Coachings



Teilnehmertandems  
für den Lerntransfer



Lern-App für den  
Lerntransfer

**Gemeinsam.  
Weiterbildungen  
seit 1975.**

# Digitalisierung im Vertrieb 2024. Neue Horizonte und Chancen.

Herzlich willkommen

**In einer Zeit, in der Innovationen den Markt prägen, eröffnen sich durch die digitale Transformation völlig neue Möglichkeiten. Der Vergleich, dass der Vertriebsprozess langfristig ausgelegt sein sollte, ähnlich wie ein Marathon, bleibt bestehen. Doch nun sorgen digitale Werkzeuge für einen noch effizienteren und zielgerichteten Lauf.**

Die Digitalisierung hat den Vertriebsprozess nicht nur beschleunigt, sondern auch radikal transformiert. Die Dynamik ist höher, die Prozesse sind komplexer, und die Kunden sind anspruchsvoller denn je. Dennoch bieten sich durch die fortschreitende Entwicklungen zahlreiche Chancen, den Vertrieb nachhaltig zu optimieren.

Im Mittelpunkt steht nach wie vor der Mensch, jedoch ermöglicht die Digitalisierung (S.4) eine personalisierte und effektive Interaktion. Die Verkaufskraft bleibt entscheidend, doch nun unterstützen intelligente Tools den Erstkontakt und ermöglichen eine effiziente Neukundengewinnung. Der Einsatz von KI-gestützten Systemen erleichtert Analysen, Prognosen und individualisierte Kundenansprachen.

Ein Schlüsselaspekt ist die Nutzung von Daten. Während die Märkte gesättigter sind, bieten Kunden durch ihr Online-Verhalten wertvolle Daten. Die Analyse verschiedener Kundentypen ermöglicht eine gezieltere Ansprache und bessere Anpassung der Produkte und Dienstleistungen.

**„Die Mensch-Maschine-Kollaboration wird zum Erfolgsfaktor.“**

Kundenorientierung (S.10) in der digitalen Ära bedeutet nicht nur schnelle Reaktion, sondern auch den gezielten Einsatz digitaler Kanäle. Social-Media-Plattformen, personalisierte Werbeanzeigen und intelligente Chatbots sind heute essenziell, um die Zielgruppe effektiv zu erreichen. Der Online-Kontakt wird durch Face-to-Face-Kommunikation ergänzt, wobei die Vertriebskräfte ihre Kenntnisse in virtuellen Aktivitäten regelmäßig aktualisieren sollten.

Spezifisches Know-how im Online-Marketing ist unerlässlich, um die Potenziale des Internets voll auszuschöpfen. Seminare zu „Online-Marketing“ und „Social-Media-Marketing“ (S.9) bieten Einblicke in aktuelle Trends, Nutzerverhalten und wichtige Tools. Die Vertriebsmitarbeitenden lernen, ihre Kommunikation im Netz effektiv auszurichten und von den Erfahrungen anderer Unternehmen zu profitieren.

Die firmeninterne Kommunikation spielt ebenfalls eine zentrale Rolle. Ein gut funktionierendes Tandem von Innendienst und Außendienst ist essenziell, um klare Zuständigkeiten zu schaffen und unnötige Doppelarbeit zu vermeiden. Der reibungslose Backoffice-Betrieb ist dabei genauso wichtig wie der effiziente Ablauf der Vertriebsprozesse.

Insgesamt wird der Vertrieb in der Ära 2024 von einer intelligenten Verbindung von Mensch und Technologie geprägt. Die Digitalisierung eröffnet nicht nur neue Horizonte, sondern ermöglicht auch eine effiziente und zielgerichtete Erschließung dieser Chancen. **Ein gemeinsames Verständnis für die Möglichkeiten der Digitalisierung wird zu nachhaltigem Vertriebs Erfolg führen.**

Viel Spass beim Lesen.

*Ulrich Kitzmann*

Herzliche Grüße  
Ihr Team vom Management-Institut Dr. A. Kitzmann

# Verkaufstraining

Werden Sie erfolgreich im Verkauf!

## Seminarziele

Im Verkauf tragen Sie im Wesentlichen zur Umsatzsteigerung und damit zum Erfolg Ihres Unternehmens bei. Sie nehmen in erster Linie die Kaufsignale und Fragen der Kund:innen wahr. In diesem Training lernen Sie, Verkaufsgespräche noch zielorientierter zu steuern. Nutzen Sie bewährte Fragetechniken, um die Motive Ihrer Kund:innen zu erkennen, und erhöhen Sie dadurch das Umsatzpotenzial. Es werden die wichtigsten Verkaufstechniken dargestellt. Das Seminar ist rein praxisorientiert und vermittelt Strategien eines wirksamen, erfolgsorientierten Verkaufsverhaltens. Um Spitzenleistungen im Verkauf zu erzielen, muss jede:r Verkäufer:in über sich und seine/ihre Wirkung auf Kund:innen gut informiert sein. Das Seminar bietet hierzu wichtige Anregungen. Die Steigerung der sozialen Kompetenz steht dabei im Vordergrund.

## Programminhalte

### Grundlagen erfolgreichen Verkaufens:

- ✓ Empathiefähigkeit: Wissen Sie genau, wer Ihr Kunde ist
- ✓ Kundentypen erkennen und entsprechend kommunizieren
- ✓ Steuern Sie Ihre erfolgreiche persönliche Wirkung: Wie vermittelt der/die Verkäufer:in den Kund:innen ein gutes Gefühl?
- ✓ Warum sind die Beachtung und die Wertschätzung der Kund:innen kaufentscheidend?

### Kundenkontakt erfolgreich gestalten:

- ✓ Planung und Vorbereitung des Verkaufsgesprächs: der/die Verkäufer:in als Gefühls- und Beziehungsmanager:in
- ✓ Phasen des Verkaufsgesprächs: Begrüßung, Kontakt, Information, Argumentation, Preisgespräch, Einwände, Abschluss
- ✓ Weiteres Potenzial erkennen: Upselling, Crossselling, Aftersales-Services als Start für die weitere Zusammenarbeit
- ✓ Umgang mit Widerständen und Einwänden bei Preisgesprächen
- ✓ Abschlusstechniken: Wege zum erfolgreichen Abschluss

### Methodik

Moderierte Übungssequenzen, Erfahrungsaustausch und Diskussion, videounterstützte Rollenspiele, Fremd- und Selbstanalyse, Gesprächssimulation

### Zielgruppe

Das „Verkaufstraining“ wendet sich an alle, die noch erfolgreicher verkaufen und beraten möchten.

### Den Käufer verstehen – überzeugend argumentieren und erfolgreich verhandeln:

- ✓ Empathie ist entscheidend beim Verkaufen
- ✓ Steigerung der sozialen Kompetenz als Voraussetzung für erfolgreiches Verkaufen und Beraten
- ✓ Wie schaffe ich eine positive Beziehung zu den Kund:innen?: Kaufsignale erkennen und Kaufentscheidungen herbeiführen
- ✓ Menschenkenntnis: der Schlüssel zum Verkaufserfolg
- ✓ Die Körpersprache im Verkaufsgespräch
- ✓ Verkaufsrhetorik und Fragetechniken: Einwand- und Argumentationstechniken

### Gut verkaufen und weiteres Potenzial erkennen:

- ✓ NLP im Verkauf: Wie beraten Spitzenverkäufer:innen?
- ✓ Wie schafft man Sympathie und Vertrauen?
- ✓ Wie kann man sich selbst gut verkaufen?
- ✓ Wie entwickelt man zusammen mit den Kund:innen kreative Lösungen?

### Weiterführende Seminare

- Argumentationstraining und Überzeugungstechnik
- Preisargumentation und Abschlusstechnik

Seminarcode: VV5000

### Orte & Termine:

#### Münster

04.03.2024 – 05.03.2024  
27.06.2024 – 28.06.2024  
16.09.2024 – 17.09.2024  
07.11.2024 – 08.11.2024

#### Hamburg

19.08.2024 – 20.08.2024

#### Berlin

22.04.2024 – 23.04.2024  
02.12.2024 – 03.12.2024

#### Hannover

05.09.2024 – 06.09.2024

#### Leipzig

07.03.2024 – 08.03.2024  
23.09.2024 – 24.09.2024

#### Köln

06.05.2024 – 07.05.2024  
09.12.2024 – 10.12.2024

#### Frankfurt am Main

20.06.2024 – 21.06.2024  
30.09.2024 – 31.09.2024

#### Nürnberg

05.12.2024 – 06.12.2024

#### Stuttgart

14.03.2024 – 15.03.2024  
14.11.2024 – 15.11.2024

#### München

06.05.2024 – 07.05.2024  
17.10.2024 – 18.10.2024

#### Wien

20.06.2024 – 21.06.2024  
25.11.2024 – 26.11.2024

#### Zürich

27.06.2024 – 28.06.2024



Einfach Seminarcode VV5000 in der Suche eingeben oder den QR Code scannen und Termine auf unserer Website finden.



# Preisargumentation und Abschlusstechnik

Optimale Vorbereitung auf eine erfolgreiche Verkaufsverhandlung

## Seminarziele

Eine angemessene Vorbereitung auf die Preisargumentation und Abschlusstechnik ist essenziell für die Erfolgsaussichten einer Verkaufsverhandlung. Ein geschicktes Vorgehen ist notwendig, um das erwartete Ergebnis möglichst zu optimieren. Preisverhandlungs- und Abschlusstechniken können über erfolgreiche Verkaufsverhandlungen entscheiden. Unsere Seminare zu diesem Thema vermitteln Ihnen praxisnahes Wissen, mit dem Sie Ihre Kund:innen und Geschäftspartner in zukünftigen Verhandlungen überzeugen können.

## Programminhalte

### Vorbereitung des Preisgesprächs:

- ✓ Argumentative Gestaltung von Preis- anpassungen
- ✓ Preisargumentation vor dem Hintergrund sich wandelnder Märkte
- ✓ Analyse des Mehrwertes für den Adressaten

### Überzeugungstechnik im Verkaufsgespräch:

- ✓ Wie kann ich die Herausforderungen meines Adressaten am besten verstehen?
- ✓ Welche Möglichkeiten gibt es, verbale und nonverbale Signale zu deuten?
- ✓ Wie reagiert man in verschiedenen Situationen?

### Methodik

Interaktiver und erfahrungsorientierter Austausch, Fallbeispiele aus der Praxis, kurze Trainerinputs, Übungen mit individuellem Feedback, Erarbeitung von Lösungen aus Alltagsszenarien

### Zielgruppe

Das Seminar „Preisargumentation und Abschlusstechnik“ wendet sich an alle Fach- und Führungskräfte aller Branchen und Unternehmen jeglicher Größe, welche ihre bestehenden Strategien zu Verkaufsverhandlungen optimieren und neue Methoden und Verfahrensweisen erfolgreich erlernen möchten.

- ✓ Kann die Körpersprache verbale Verhandlungstechniken komplementieren?

### Begründung der Preisanpassung:

- ✓ Serviceorientierung
- ✓ Zusatznutzen für Kund:innen
- ✓ Stärkung der Kundenbindung

### Best-Practice-Beispiele:

- ✓ Optimale Argumente und geschickte Reaktionen
- ✓ Verbesserung der Kommunikation
- ✓ Deutung der Kundenbedürfnisse
- ✓ Verhaltensweisen bei Großkunden

### Weiterführende Seminare

- Argumentationstraining und Überzeugungstechnik
- NLP

Seminarcode: VV5001

### Orte & Termine:

#### Münster

09.12.2024 – 10.12.2024

#### Hamburg

23.09.2024 – 24.09.2024

#### Frankfurt am Main

24.06.2024 – 25.06.2024



Es war eine sehr intensive und doch mit viel Spaß verbundene Fortbildung.

A. Albrecht,  
AMS Albrecht & Graul GmbH



Einfach Seminarcode VV5001 in der Suche eingeben oder den QR Code scannen und Termine auf unserer Website finden.



**Seminargebühr**  
1.150,00 € (zzgl. MwSt.)  
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

**Seminargebühr Zürich**  
1.600,00 CHF

**Teilnehmende:**  
max. 9 Personen

**Seminarzeiten:**  
1. Tag: 10:00–17:00 Uhr  
2. Tag: 09:00–16:00 Uhr

**Anmeldung**  
☎ +49 251 20205-0  
✉ info@kitzmann.biz  
🌐 www.kitzmann.biz

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnahmezertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.

**Seminargebühr**  
1.150,00 € (zzgl. MwSt.)  
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

**Teilnehmende:**  
max. 9 Personen

**Seminarzeiten:**  
1. Tag: 10:00–17:00 Uhr  
2. Tag: 09:00–16:00 Uhr

**Anmeldung**  
☎ +49 251 20205-0  
✉ info@kitzmann.biz  
🌐 www.kitzmann.biz

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnahmezertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.



# Außendienst

Machen Sie Ihren Erfolg im Vertrieb planbar!

## Seminarziele

In diesem Seminar werden Sie mit Ihrem persönlichen und individuellen Verkaufstalent erfolgreich! Erkennen Sie die Herausforderungen und Optimierungspotenziale Ihres Außendienstes und lassen Sie sich Methoden und Techniken von uns an die Hand geben, die Sie für noch mehr Effizienz in der Praxis umsetzen können. Der Außendienstler hat durch seine Tätigkeiten einen wesentlichen Einfluss auf eine erfolgreiche Umsetzung der Unternehmensstrategie. Er vertritt gleichzeitig die Interessen der Kund:innen gegenüber dem Unternehmen. Auf Basis einer gezielten Bedarfsermittlung bietet der Außendienstler die passenden Produkte an. Er stellt hierbei die speziellen Produktbestandteile und die daraus resultierenden Kundenvorteile in den Vordergrund. Hierdurch erreicht der Außendienstler die ihm gesteckten Umsatzziele sicher und schafft nachhaltige Kundenbeziehungen. Damit Sie Spitzenleistungen im Außendienst erbringen können, sind eine erfahrene Führung, ein hohes Maß an Motivation sowie eine gute Kommunikations- und Zeitplanung sehr essenziell. Wir möchten Sie dabei unterstützen, Ihre Key-Accounts noch besser zu pflegen, gute und stabile Kontakte aufzubauen sowie Techniken der Selbstmotivation zu erlernen, um den eigenen Erfolg zu verbessern und Ihre persönliche Erfolgsbasis zu erweitern.

## Programminhalte

### Die Rolle im Außendienst:

- ✓ Rolle im Unternehmen – Sicht auf den Markt – Fokus auf die Kund:innen: Verkaufsgespräche führen und Vertriebsziele erreichen
- ✓ Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance: Kundengewinnung
- ✓ Ergebnisverantwortung und Erfolg für das Unternehmen: Verhandlungstraining
- ✓ Interdependenzen mit dem Unternehmen: Welchen Einfluss hat die Organisation des Innendienstes?

### Bestandskundenpflege:

- ✓ Kundenbindung mithilfe von Werbemaßnahmen und Rabattaktionen
- ✓ Aufbau einer Stammkundschaft
- ✓ Bestandskundenpflege mit Kundenzeitschriften, Newslettern, Umfragen oder Gewinnspielen
- ✓ Boni und Präsente

### Methodik

Übungssequenzen, videounterstützte Rollenspiele, moderierte Diskussion, Erfahrungsaustausch, Fremd- und Selbstanalyse, Gesprächssimulation

### Zielgruppe

Das Seminar eignet sich für Außendienstmitarbeiter:innen und Vertriebsmitarbeiter:innen, die ihre Kompetenzen im Bereich Vertrieb im Außendienst verbessern möchten.

### Moderner Auftritt und souveränes Selbstbewusstsein:

- ✓ Körpersprache und Selbstsicherheit
- ✓ Wie löse ich beim Gesprächspartner positive Gefühle aus?
- ✓ Durchsetzen von Preiserhöhungen bei Bestandskunden

### Nachhaltige Motivation:

- ✓ Vor- und Nachteile variabler Vergütung
- ✓ Eigenmotivation und Selbstmanagement im Vertrieb
- ✓ Klassische Anreizformen: Erwartung, Instrumentalität und Valenz

### Konsequenter Vertrieb zur Zielerreichung:

- ✓ Marktbeobachtung strukturiert angehen
- ✓ Kaltakquise
- ✓ Angebotsmanagement
- ✓ Nachverfolgung von Verkaufschancen
- ✓ Optimierung des Kundengesprächs: vom telefonischen Erstkontakt zum Abschluss

### Weiterführende Seminare

- Führung auf Distanz
- Preisargumentation und Abschlusstechnik

Seminarcode: VV5006

### Orte & Termine:

#### Münster

13.05.2024 – 14.05.2024  
10.10.2024 – 11.10.2024  
28.11.2024 – 29.11.2024

#### Hamburg

16.09.2024 – 17.09.2024

#### Berlin

10.06.2024 – 11.06.2024  
25.11.2024 – 26.11.2024

#### Hannover

29.04.2024 – 30.04.2024  
24.10.2024 – 25.10.2024

#### Leipzig

21.10.2024 – 22.10.2024

#### Köln

18.03.2024 – 19.03.2024  
26.08.2024 – 27.08.2024

#### Frankfurt am Main

25.04.2024 – 26.04.2024  
14.11.2024 – 15.11.2024

#### Nürnberg

11.03.2024 – 12.03.2024  
23.09.2024 – 24.09.2024

#### Stuttgart

20.06.2024 – 21.06.2024

#### München

21.10.2024 – 22.10.2024

#### Wien

22.04.2024 – 23.04.2024



Einfach Seminarcode VV5006 in der Suche eingeben oder den QR Code scannen und Termine auf unserer Website finden.



### Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)  
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnahmezertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.

### Teilnehmende:

max. 9 Personen

Seminarzeiten:  
1. Tag: 10:00–17:00 Uhr  
2. Tag: 09:00–16:00 Uhr

### Anmeldung

+49 251 20205-0  
info@kitzmann.biz  
www.kitzmann.biz

# Tandem Innendienst und Außendienst

Bestimmen Sie Ihre beruflichen und privaten Erfolge!

## Seminarziele

Verkaufen Sie nicht über den Preis, sondern über den Kundennutzen. In der heutigen Zeit benötigen Mitarbeitende nicht nur das entsprechende Fachwissen, sondern vielmehr Soft Skills wie Kommunikationskompetenz, rhetorische Fähigkeiten, Kooperationstechniken und ein smartes Gedächtnis. Lernen Sie, wie Innendienst und Außendienst als eingespieltes Team erfolgreich kooperieren können! Das Seminar beinhaltet die gemeinsame Bestandskundenpflege, Direkt- und Telefonmarketing-Aktionen und die Analyse bezüglich des Ausschöpfungsgrades eines Gebietes. Insbesondere steht die Entwicklung von Strategien und Prozessen für eine nachhaltige Vertriebssteuerung im Fokus.

## Programminhalte

### Gemeinsam durch den Vertrieb in agilen Teams:

- ✓ Kooperation im Team
- ✓ Gestaltung der Zusammenarbeit: Methoden, Regeln und Rituale
- ✓ Modelle der Kundenentwicklung im Verkauf
- ✓ Neukundengewinnung: Motivation und Fremdarkquise
- ✓ Kundenberatung und Sales-Beratung

### Preisdarstellung und Durchsetzung:

- ✓ Notwendige Tools: CRM- und SAP-Systeme, Excel und Checklisten
- ✓ Mehr Sichtbarkeit, mehr Umsatz
- ✓ Preiserhöhungen mit positiven Botschaften verbinden
- ✓ Frühzeitige Ankündigungen: die erfolgreiche Um- und Durchsetzung von Preissteigerungen

### Methodik

Übungssequenzen, videounterstützte Rollenspiele, moderierte Diskussion, Erfahrungsaustausch, Fremd- und Selbstanalyse, Gesprächssimulation

### Zielgruppe

Für alle Fach- und Führungskräfte bereitet der Kurs „Tandem Innendienst und Außendienst“ die perfekten Grundlagen für eine rundum erfolgreiche Vertriebs- und Verkaufsleitung.

### Selbstmanagement im Innen- und Außendienst:

- ✓ Eingehende Analyse des Verkaufsgebietes
- ✓ Kundenpotenziale erfassen
- ✓ Bestandskunden pflegen
- ✓ Erfolgreiche Terminvereinbarung

### Marketingmaßnahmen erfassen und steuern:

- ✓ Behandlung der aktuellen Marktsituation
- ✓ Analyse der Marketingaktionen
- ✓ Definitionen von Zielsetzungen im Team
- ✓ Konkrete Definitionen für Maßnahmen und Digitalisierung

### Weiterführende Seminare

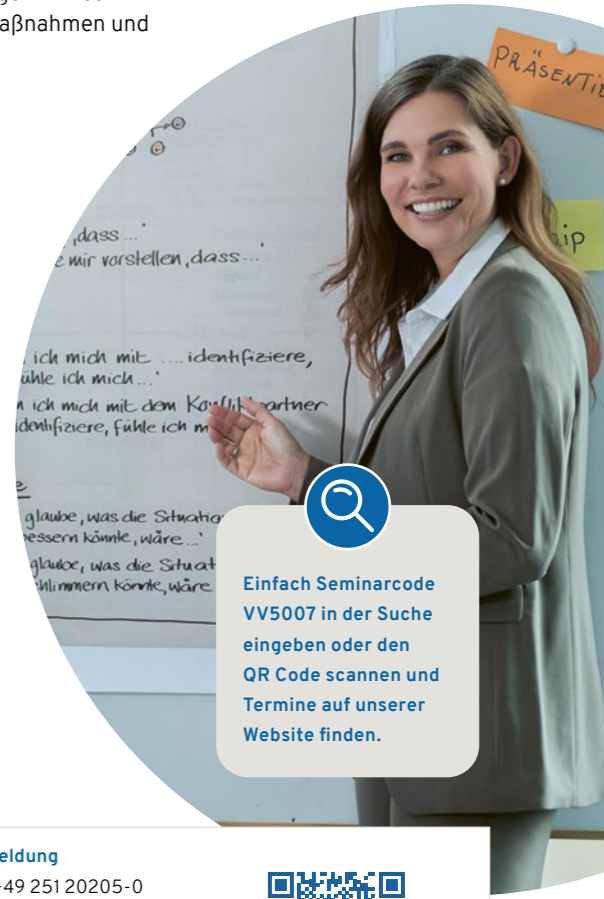
- Außendienst
- Preisargumentation und Abschlusstechnik

Seminarcode: VV5007

### Ort & Termine:

#### Münster

25.01.2024 – 26.01.2024  
18.04.2024 – 19.04.2024  
19.08.2024 – 20.08.2024



Einfach Seminarcode VV5007 in der Suche eingeben oder den QR Code scannen und Termine auf unserer Website finden.



### Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)  
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnahmezertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.

### Teilnehmende:

max. 9 Personen

Seminarzeiten:  
1. Tag: 10:00–17:00 Uhr  
2. Tag: 09:00–16:00 Uhr

### Anmeldung

+49 251 20205-0  
info@kitzmann.biz  
www.kitzmann.biz

# Messtraining

Erfolgreich auf Messen auftreten

## Seminarziele

Wie erziele ich auf einer Messe den maximalen Vertriebsserfolg? Dieser Kurs bereitet Sie auf Ihre nächste Messe und natürlich auch auf alle zukünftigen vor. Sie werden mit den persönlichen und organisatorischen Anforderungen vertraut gemacht, um Ihren Messeerfolg zu steigern. Für einen längerfristigen Lernerfolg werden Sie das Gelernte durch praktische Übungen direkt einsetzen. Ziel ist es, Kundenbeziehungen auf Messen erfolgreich auszubauen, interessante von weniger interessanten Kontakten zu unterscheiden und Ihre Zeit vor Ort optimal einzusetzen. Hier liegt der Fokus auf Gesprächsführung, Fragetechniken und Kundenbetreuung.

## Programminhalte

### Messevorbereitung:

- ✓ Wie nutze ich die vorhandene Zeit optimal?
- ✓ Die richtige Einstellung auf die Messearbeit
- ✓ Messestand und Standpersonal
- ✓ Die psychologischen Grundlagen eines Messeggespräches

### Das Messeggespräch:

- ✓ Ansprache der Messebesucher
- ✓ Wirksame Gesprächseröffnungen
- ✓ Die wichtigsten Gesprächstechniken während des Messeggespräches
- ✓ Zielgerichtete Gesprächsführung: erfolgreich verkaufen
- ✓ In welchem Verhältnis sollten Fragen, Zuhören und eigenes Argumentieren stehen?
- ✓ Verhaltenstraining für das Messeggespräch (Auftreten, Körpersprache, Erscheinungsbild)

### Methodik

Interaktiver und erfahrungsorientierter Austausch, praxisnahe Übungen, Trainerinput, Hilfen zum Transfer in den Alltag, kollegiale Beratung

### Zielgruppe

Das Seminar „Messtraining“ richtet sich an für die Messe verantwortliche Führungskräfte und Mitarbeitende aller Branchen, die den Messeauftritt ihres Unternehmens erfolgreich nutzen möchten.

Seminarcode: VV5004

### Ort & Termine:

Münster

08.08.2024 – 09.08.2024

12.12.2024 – 13.12.2024

- ✓ Gekonnte Abschlusstechniken
- ✓ Wie komme ich zu einem höflichen Gesprächsabschluss?

### Messebesucher erfolgreich einschätzen:

- ✓ Die richtige Einschätzung potenzieller Kund:innen
- ✓ Wie erkenne ich wichtige Kund:innen?
- ✓ Die Bedeutung der Körpersprache zur Einschätzung des Messebesuchers

### Nach der Messe:

- ✓ Die Nachbereitung eines Messeggespräches
- ✓ Feedback zum Messeauftritt
- ✓ Optimierungspotenzial erkennen

### Weiterführende Seminare

- Körpersprache
- Verhandlungstraining

„  
**Bemerkenswert fand ich die Anzahl an wirklich nutzbaren Tools, die man aus meiner Sicht in der Realität umsetzen kann.**“

J. Häntzschel,  
Gebrüder Weiss Gesellschaft m. b. H.



Einfach Seminarcode VV5004 in der Suche eingeben oder den QR Code scannen und Termine auf unserer Website finden.



### Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)  
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnahmezertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.

### Teilnehmende:

max. 9 Personen

### Seminarzeiten:

1. Tag: 10:00–17:00 Uhr  
2. Tag: 09:00–16:00 Uhr

### Anmeldung

+49 251 20205-0  
info@kitzmann.biz  
www.kitzmann.biz

# Social-Media-Marketing

Digitale Vermarktung über soziale Medien

## Seminarziele

Social-Media-Marketing ist zwar komplex, gehört aber inzwischen zum Marketingmix vieler Unternehmen. Die Implementierung von Social Media in die Unternehmensstrategie ist daher eines der Hauptziele dieses Seminars. Sie werden lernen, wie man innovative Kampagnen speziell für soziale Netzwerke wie Instagram, Facebook und auch für Videoportale wie TikTok entwickelt und diese Aktivitäten steuert und misst. Die Mitarbeitengewinnung über Plattformen wie LinkedIn und XING ist ebenfalls ein großer Bestandteil des Seminars. Sie erfahren ferner, welche sozialen Plattformen und Communitys für Ihr Unternehmen oder Ihre Dienstleistung relevant sind, um sie erfolgreich für Werbung, Vertrieb und PR einzusetzen. Für ein effektives und langfristig angelegtes Social-Media-Marketing (SMM) gilt es auch, die Spielregeln zu beachten – dazu gehören die rechtlichen Bedingungen: Urheberrecht, Domainrecht und Beachtung der Privatsphäre durch die DSGVO. Hierzu erhalten Sie wertvolle Hinweise und Tipps. Abgerundet wird das Seminar durch Praxisbeispiele aus B2C und B2B.

## Programminhalte

### Social-Media-Marketing:

- ✓ Übersicht der Kanäle
- ✓ Zielgruppen- und Konkurrenzanalyse
- ✓ Social-Media-Advertising
- ✓ Planung und Überprüfung von Kampagnen
- ✓ Community-Management

### Suchmaschinenoptimierung:

- ✓ Suchmaschinenmarketing, was ist das?
- ✓ SEO vs. SEA – Gemeinsamkeiten und Unterschiede
- ✓ Wie bekomme ich mehr Reichweite über Google?
- ✓ Ab wann lohnt es sich, Werbung über Google zu schalten?

### Methodik

Interaktiver und erfahrungsorientierter Austausch, Fallbeispiele aus der Praxis, kurze Trainerinputs, Analyse von Beispielkampagnen, Erarbeitung von Lösungen aus Alltagsszenarien

### Zielgruppe

Das Seminar „Social-Media-Marketing“ wendet sich an Fach- und Führungskräfte aus Marketing, Kommunikation, Online-Marketing, Werbung, PR, Customer Service, E-Commerce, Produktmanagement und Vertrieb. Außerdem richtet sich das Seminar an Personen, die konzeptionell, kreativ, strategisch und kundenorientiert ausgerichtet sind und sich in Richtung Social Media weiterentwickeln möchten.

### Rechtliche Fragen:

- ✓ Domainrecht
- ✓ Lizenzierung von Inhalten, Marken, Logos
- ✓ DSGVO – Daten mit Vorsicht verarbeiten

### Empfehlungen aus der Praxis:

- ✓ „Dos and Don'ts“
- ✓ Best-Practice-Beispiele
- ✓ Analyse aktueller Trends
- ✓ Überblick über ausgewählte Technologien
- ✓ Influencermarketing: die Marketingstrategie der Zukunft?

### Weiterführende Seminare

- Rhetorik
- Lenken – Beeinflussen – Überzeugen

Seminarcode: VV5008

### Ort & Termine:

Münster

23.05.2024 – 24.05.2024

12.09.2024 – 13.09.2024



Einfach Seminarcode VV5008 in der Suche eingeben oder den QR Code scannen und Termine auf unserer Website finden.



### Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)  
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnahmezertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.

### Teilnehmende:

max. 9 Personen

### Seminarzeiten:

1. Tag: 10:00–17:00 Uhr  
2. Tag: 09:00–16:00 Uhr

### Anmeldung

+49 251 20205-0  
info@kitzmann.biz  
www.kitzmann.biz

# Kundenorientierung

Kundenbindung durch erfolgreiche Kommunikation

## Seminarziele

Erfolgreiche Unternehmen handeln sehr kundenorientiert! In diesem Training zeigen wir Ihnen, wie Sie zu einem Kundenprofi werden und Ihren Kundenkontakt erfolgreich gestalten. Kundenorientierung ist eine innere Haltung, mit der Sie den Wettbewerbsvorteil für Ihr Unternehmen sichern. Lernen Sie Ihre Kund:innen besser zu verstehen und eine nachhaltige Kundenbeziehung aufzubauen. Sie werden mit den verschiedenen Aspekten der Kundenorientierung vertraut gemacht und erhalten wichtige Anregungen für die Praxis.

## Programminhalte

### Im Sinne der Kund:innen handeln:

#### Grundlagen der Kundenorientierung

- ✓ Die innere Einstellung: Kundenorientierung leben und Kundennutzen in den Mittelpunkt stellen
- ✓ Die eigene Persönlichkeit kennenlernen und für ein kundenorientiertes Verhalten einsetzen
- ✓ Aktuelle Standards in kundenorientierten Unternehmen: Beantwortung von Anfragen, Kommunikationsstil, Reaktionszeiten, Servicezeiten und Erreichbarkeit über digitale Medien
- ✓ Was bedeutet intensive Serviceeinstellung?

#### Kundenorientierte Kommunikation – Techniken und Tricks:

- ✓ Auf unterschiedliche Kundentypen eingehen: Persönlichkeitsprofile
- ✓ Souveränität: Tipps zum Umgang mit Nervosität und Unsicherheit
- ✓ Nachhaltige Kundenbeziehungen aufbauen – wie realisiere ich die Kundennähe?
- ✓ Jede Beschwerde ist eine Chance: das richtige Beschwerdemanagement
- ✓ Wie pflege ich Kundenbeziehungen: digitale Medientools – Zoom, Teams, Telefon und Chats

#### Methodik

Aktive Übungssequenzen, Gesprächssimulation, Wahrnehmungsübungen, kurze Trainerinputs, Teilnehmenden- und Trainerfeedback

#### Zielgruppe

Das Seminar „Kundenorientierung“ wendet sich an Mitarbeitende mit intensivem Kundenkontakt (Außendienst, Innendienst), die ihren Erfolg durch Kundenorientierung noch weiter steigern wollen.

- ✓ Zielgruppen-Management statt Produktgruppen-Management
- ✓ Lächeltraining und Freundlichkeit
- ✓ Techniken, um den Kundennutzen in den Mittelpunkt zu rücken und die Kundenbeziehungen zu stärken

#### Kundenpflege und -betreuung in der Unternehmenspraxis – ein Wettbewerbsvorteil:

- ✓ Warum ist Kundenorientierung in allen Bereichen des Unternehmens wichtig?
- ✓ Was versteht man unter Kundenorientierung als Prozess?
- ✓ Wann führt Kundenorientierung zu einem größeren Erfolg?
- ✓ Wie schafft man schnell Sympathie und Vertrauen?
- ✓ Wie entwickelt man gemeinsam mit Kund:innen kreative Lösungen?
- ✓ Aus Feedback lernen – wie verwirkliche ich Win-win-Strategien?

#### Weiterführende Seminare

- Motivationsseminar
- Argumentationstraining und Überzeugungstechnik

Seminarcode: VV5002

#### Orte & Termine:

##### Münster

11.03.2024 – 12.03.2024  
23.09.2024 – 24.09.2024

##### Berlin

29.08.2024 – 30.08.2024

##### Frankfurt am Main

27.06.2024 – 28.06.2024



Einfach Seminarcode VV5002 in der Suche eingeben oder den QR Code scannen und Termine auf unserer Website finden.



#### Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)  
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnahmezertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.

#### Teilnehmende:

max. 9 Personen

#### Seminarzeiten:

1. Tag: 10:00–17:00 Uhr  
2. Tag: 09:00–16:00 Uhr

#### Anmeldung

+49 251 20205-0  
info@kitzmann.biz  
www.kitzmann.biz

# Einkaufstraining

Potenziale erkennen und ausschöpfen mit Schulung für Einkäufer

## Seminarziele

In diesem Seminar trainieren Sie, wie Sie Einkaufspotenziale gezielt erkennen und ausschöpfen. Sie erhalten wichtige Tools, um Ihre Tätigkeit im Einkauf erfolgreicher zu gestalten, Verhandlungen konsequent durchzuführen und Ihren eigenen Stil zu finden. Durch Outsourcing, Preisdruck und die Verlagerung der Wertschöpfungsketten benötigen Sie strategische Methoden, um für Ihr Unternehmen im Hinblick auf ein sich wechselndes Marktumfeld das Beste herauszuholen. Es werden die wichtigsten Einkaufstechniken dargestellt. Das Seminar ist rein praxisorientiert und vermittelt Strategien eines wirksamen, erfolgsorientierten Einkaufsverhaltens. Spitzenleistungen im Einkauf setzen voraus, dass jede:r Einkäufer:in über sich und seine Wirkung auf Lieferanten gut informiert ist. Das Seminar bietet hierzu Anregungen.

## Programminhalte

### Erfolgreich im Einkauf – Grundlagen:

- ✓ Die Struktur von Einkaufsprozessen in Unternehmen: Zentraleinkauf oder dezentraler Einkauf?
- ✓ Die Phasen des Einkaufsprozesses
- ✓ Angebotsanforderung und Beschaffungsprozesse: (Bestell-)Abwicklung
- ✓ Gewinnpotenziale liegen im Einkauf

### Stakeholder-Management:

- ✓ Systematische Analyse des Beschaffungsmarktes und Analysetechniken: Behalten Sie Ihre Lieferanten im Blick!
- ✓ Erkennen Sie Lieferantentypen
- ✓ Bedarfsgerecht einkaufen
- ✓ Einkaufscontrolling und Einkaufsberichtsweisen: Kennzahlensysteme
- ✓ Grundlagen Supply-Chain-Management

### Methodik

Übungen, Rollenspiele, Trainer- und Teilnehmendeninputs, Fremd- und Selbstanalyse, Gesprächssimulation

### Zielgruppe

Die Weiterbildung „Einkauf“ wendet sich an alle, die noch erfolgreicher einkaufen und gewinnbringende Strategien entwickeln möchten.

### Erfolgreich verhandeln im Einkauf:

- ✓ Verhandeln im Einkauf: z. B. mit dem Harvard-Konzept
- ✓ Seien Sie gut vorbereitet auf Ihre Verhandlung: Methoden
- ✓ Steuern Sie Verhandlungen durch Fragetechniken
- ✓ Erkennen Sie Manipulationen und Einflussnahme bei Preisverhandlungen

### Professioneller Umgang mit Verhandlungspartnern:

- ✓ Einkaufsrhetorik: Einwandbehandlung
- ✓ Hart in der Sache – freundlich im Umgang
- ✓ Umgang mit Preiswiderständen
- ✓ Die Steigerung der sozialen Kompetenz als Voraussetzung für erfolgreiches Verkaufen

### Weiterführende Seminare

- Verhandlungstraining
- Preisargumentation und Abschlusstechnik

Seminarcode: VV5009

#### Ort & Termine:

##### Münster

11.04.2024 – 12.04.2024

Neu!



Einfach Seminarcode VV5009 in der Suche eingeben oder den QR Code scannen und Termine auf unserer Website finden.



#### Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)  
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen: Arbeitsunterlage, Teilnahmezertifikat und Mittagessen. Alle Seminare finden parallel online statt.

#### Teilnehmende:

max. 9 Personen

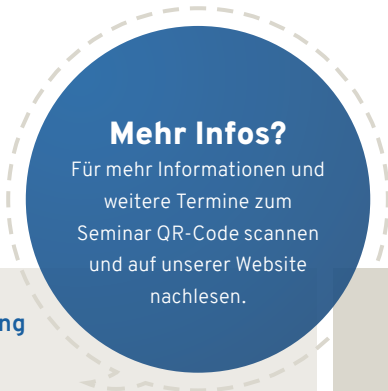
#### Seminarzeiten:

1. Tag: 10:00–17:00 Uhr  
2. Tag: 09:00–16:00 Uhr

#### Anmeldung

+49 251 20205-0  
info@kitzmann.biz  
www.kitzmann.biz

# News. Highlight-Seminare 2024.



## Rhetorik KOM1000

### Termine

20.06.2024 - 21.06.2024  
29.08.2024 - 30.08.2024  
10.10.2024 - 11.10.2024  
16.12.2024 - 17.12.2024



## Personalführung F2001

### Termine

18.03.2024 - 19.03.2024  
13.06.2024 - 14.06.2024  
02.09.2024 - 03.09.2024  
04.11.2024 - 05.11.2024



Jetzt unsere neues Jahresprogramm 2024 entdecken!



## Wie wirke ich auf andere? PE4000

### Termine

04.04.2024 - 05.04.2024  
17.06.2024 - 18.06.2024  
09.09.2024 - 10.09.2024  
11.11.2024 - 12.11.2024



## Argumentationstraining und Überzeugungstechnik KOM1001

### Termine

15.04.2024 - 16.04.2024  
10.06.2024 - 11.06.2024  
02.09.2024 - 03.09.2024  
28.11.2024 - 29.11.2024



## Zeitmanagement AO3000

### Termine

13.05.2024 - 14.05.2024  
12.08.2024 - 13.08.2024  
24.10.2024 - 25.10.2024  
12.12.2024 - 13.12.2024



Weitere Informationen zu den Seminaren und Standorten finden Sie unter [www.kitzmann.biz](http://www.kitzmann.biz)  
Anfragen/Infos per Tel.: +49 (0)251 20205-0  
Anfragen/Infos per E-Mail: [info@kitzmann.biz](mailto:info@kitzmann.biz)

Management-Institut Dr. A. Kitzmann GmbH & Co. KG  
Am Germania Campus · Dorpatweg 10 · 48159 Münster · Germany



### Anmeldung

+49 (0)251 20205-0  
[info@kitzmann.biz](mailto:info@kitzmann.biz)  
[www.kitzmann.biz](http://www.kitzmann.biz)

Folgen Sie uns auf:

