



An unsere Mitgliedsunternehmen

ÜF 07 / 2018

Disposition und Vertrieb – die Speerspitzen des Unternehmens **Der perfekte Umgang mit den Kunden und den „schwierigen Kunden“**

Sehr geehrte Damen und Herren,

nach dem überaus erfolgreichen Start dieser Seminarreihe im vergangenen Jahr, bietet der Medienprofi, Herr Gerd Rapior von MEDIA CONCEPT auch in diesem Jahr wieder das Disponenten- und Vertriebsstraining an.

Die Trainingsphilosophie

Die Dispositionen und der Vertrieb gehören mit zu den wichtigsten Bereichen in unseren Mitgliedsunternehmen. Man kann nur Kunden langfristig an das eigene Unternehmen binden, wenn die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese Aufgaben professionell, freundlich und kompetent erfüllen. Vor allen Dingen auch nur dann, wenn es gilt, Konfliktsituationen erfolgreich zu meistern.

Wenn der Auftrag in „trockenen Tüchern“ ist, sind es meist die Disponenten, die die häufigsten Kontakte zu den Auftraggebern pflegen. Über die Dispositionen kommen die Anfragen nach Waren oder Dienstleistungen ins Haus, hier werden sie koordiniert, hier muss man glaubwürdig und verbindlich mit den Kundenwünschen und deren Besonderheiten umgehen. Außerdem laufen in diesem Bereich meist die Beschwerden auf, wenn beispielsweise Produkte fehlerhaft oder falsch geliefert, beziehungsweise die Dienstleistungen vermeintlich mangelhaft sind oder zu spät erbracht werden. Disponenten sind das Aushängeschild des Unternehmens, sozusagen als „Diplomaten“ die Werbeträger auf zwei Beinen, die Scharnierstelle zwischen dem Kunden und dem eigenen Unternehmen.

Das Coaching bietet eine Professionalisierung oder Auffrischung für den einen, der andere Teilnehmer möchte vielleicht Kniffe und Tricks erlernen, um noch perfekter mit dem Kunden umgehen zu können. Die Auftraggeber haben sich verändert, andere sagen weiterentwickelt. Sie sind emotionaler, informierter und auch interessierter als früher. Man muss schon genau argumentieren, wenn man sie überzeugen und an sich binden will.

Die Trainingsinhalte

In dem Seminar lernen die Teilnehmer an praxisnahen Beispielen, wie ein Gespräch gut vorbereitet, durchgeführt und nachbereitet wird. Auch beschäftigt sich das Coaching mit dem optimalen Telefonieren und, was immer wichtiger wird, mit den richtigen Umgangsformen im Kundengespräch. Etwas worauf die Auftraggeber zunehmend achten. Knigge lässt grüßen.

07.02.2018
GR/RH

So erhält die Disponentin oder der Disponent das Handwerkzeug, mit dem sie oder er perfekt, ergebnisorientiert und professionell mit dem Kunden umgehen und dessen Wünsche erfüllen kann.

In dem zweitägigen Seminar beschäftigen Sie sich mit der Entwicklung von Gesprächsstrukturen und dem „Transport“ von Botschaften. Zur Bewältigung von Krisensituationen setzt Gerd Rapior auf den „kontrollierten Dialog“. Wie auch dieses Kommunikationsmittel erfolgreich eingesetzt wird, trainieren Sie in zahlreichen Rollenspielen und vor laufender Kamera.

Ein Training der besonderen Art

Die Seminare werden kontinuierlich überprüft. Gerd Rapior nutzt ein anonymes Bewertungsverfahren, das von der Technischen Universität Braunschweig entwickelt wurde. Das Fazit: Alle Trainings werden von den Teilnehmern als außerordentlich gut, effektiv, kurzweilig, äußerst erfolgreich und damit als besonders empfehlenswert eingestuft. Weiterhin wird hervorgehoben, dass das Coaching einen großen Praxisbezug hat. Außerdem wird eine intensive und verantwortungsbewusste Identifikation zu dem eigenen Unternehmen entwickelt. Die Seminaristen sind sich einig, dass sich dieses Training der besonderen Art in Form, Inhalt und Durchführung von vielen herkömmlichen Angeboten positiv absetzt.

Der Trainer

..... ist Präsentations- und Krisentrainer. Der Journalist ist seit mehr als 25 Jahren im Trainingsgeschäft sehr erfolgreich tätig. Weitere Informationen erhalten Sie über diesen Link: <http://media-concept-kiel.de/erfolg-kann-man-planen>.

Kosten

Rabattiertes Angebot: Die Kosten belaufen sich auf 375,00 € pro Tag und Person. Die Mindestgruppengröße beträgt 4 Teilnehmer. Hinzu kommen die Fahrt- und Übernachtungskosten sowie die Spesen. Alle Kosten verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Es entstehen für die Seminarvorbereitung, die Technik, die Raumnutzung und Getränke keine zusätzlichen Kosten. Ihre Anfahrt und ggf. die Übernachtungskosten zahlen die Teilnehmer selbst. Die Kosten der Seminarverpflegung werden auf alle Teilnehmer umgelegt.

Trainingsort

Die Trainingsveranstaltungen finden in der VERO-Geschäftsstelle in Duisburg, Düsseldorfer Str. 52, statt. Folgende Termine hat vero für die Grundseminare und Fortsetzungsmodule reserviert:

26. und 27.04.2018

24. und 25.05.2018

06. und 07.09.2018

04. und 05.10.2018

22. und 23.11.2018

07. und 08.06.2018

27. und 28.09.2018

08. und 09.11.2018

06. und 07.12.2018

Seien Sie uns herzlich Willkommen. Die Seminarart entscheidet derjenige, der sich zuerst zu einem Termin anmeldet. Unabhängig von den Terminen können auch direkt Inhouse-Seminare mit MEDIA CONCEPT vereinbart werden.

Selbstverständlich stimmt MEDIA CONCEPT diese Coachings auf Ihre individuellen Wünsche und Erfordernisse ab.

Wir freuen uns über Ihr Interesse. Ihre Buchung senden Sie bitte an

info@media-concept-kiel

fon: +49 431 53 77 8 999

mobil: +49 160 557 1909

Mit freundlichen Grüßen

Verband der Bau- und Rohstoffindustrie e. V.

gez. Raimo Bengner

gez. Rita Höwner