

Ort / Datum	11. September 2018 08.30-17.00 Uhr SSIB AG Riedtlistrasse 19 8006 Zürich Tel. +41 43 243 75 30 Fax. +41 43 243 75 31	
Kosten	Mitglieder Kooperationspartner Nichtmitglieder <small>(inkl. Semindokumentation, Mittagessen und Pausenerfrischung) In diesem Seminar erhalten Sie das Buch „Der Kunde ist unser Schiedsrichter!“</small>	CHF 630.– CHF 750.–
Referent	René E. Huber	
Anmeldung	Sie können sich unter folgendem Link anmelden: www.ssib.ch/seminare	

Kooperationspartner & Seminarpartner

HANDELS- UND INDUSTRIEVEIREIN
DES KANTONS BERN
UNION DU COMMERCE ET DE L'INDUSTRIE
DU CANTON DE BERNE

beider basel
handelskammer

IHK
St. Gallen
Appenzell
AEB

**SWITZERLAND
GLOBAL
ENTERPRISE**
enabling new business

C
CAMERA DI COMMERCIO CANTONE TICINO
industria | artigianato | servizi

ihz
INDUSTRIE- UND HANDELSKAMMER
ZENTRALSCHWEIZ

Der Rücktritt bis zwei Wochen (14 Tage) vor Veranstaltungsbeginn ist kostenfrei möglich. Bei Rücktritt 14 Tage bis 8 Tage im Voraus werden 10% in Rechnung gestellt, später (d.h. 7 Tage bis 1 Tag vor Veranstaltungsbeginn) 50%. Bei fehlender Abmeldung oder Absagen, welche nicht bis zum Vortag der Veranstaltung eintreffen, wird die volle Teilnahmegebühr verrechnet. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer für dieses Seminar. Wir behalten uns vor, dieses Seminar mangels Teilnehmer abzusagen.

Der verkäuferische Innendienst

Wir verlieren Aufträge immer seltener gegen bessere Produkte - sondern gegen bessere Mitarbeiter!

Ein Seminar mit René E. Huber

Kundenzufriedenheit, Servicequalität und proaktive Verkaufskommunikation ist zunehmend der zentrale Erfolgsfaktor. Und immer öfter sind für den Geschäftserfolg die am besten ausgebildeten und engagierteren Mitarbeiter/-innen verantwortlich. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie den Draht auch zu schwierigen Kunden finden und aus Geschäftsleuten Geschäftsfreunde machen. Sie erhalten praktische Instrumente für die sofortige Umsetzung in Ihren Berufsalltag.

Dieses Seminar wurde bereits vier Mal durchgeführt und sehr gut bewertet!

Dienstag, 11. September 2018 in Zürich



WWW.SSIB.CH

Ein Unternehmen der Industrie- und Handelskammern

Augenblicke, die über Erfolg und Misserfolg entscheiden

Kundenbegeisterung oder Dienst nach Vorschrift? Der Moment, in dem Kunde und Verkäufer, Anrufer und Verkaufsdienst aufeinander treffen, ist ein „Augenblick der Wahrheit“ mit weitreichenden Folgen.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie eine aktivere Rolle in der Kundenbetreuung einnehmen können. Ob im Verkaufsdienst, als Servicetechniker oder im Aussendienst - Sie persönlich machen den Unterschied aus!

Schnittstelle Mitarbeiter - Kunde

Die technischen Merkmale treten in Zeiten immer ähnlicher werdender Produkte zunehmend in den Hintergrund. Was den Kunden noch begeistern kann, ist der Service, das Verstehen seiner Bedürfnisse und das Engagement, welches ihm entgegengebracht wird. Zwei Drittel der Kunden, die eine Geschäftsbeziehung abbrechen, taten dies, weil sie vom Lieferanten gleichgültig, unfreundlich oder unzuverlässig behandelt wurden.

Viele wertvolle Kundenkontakte entstehen durch Mitarbeitende im Servicebereich oder im Innendienst. Diese Mitarbeiter sind überaus wichtige „Verkaufsförderer“, denn sie helfen den Kunden häufig aus Notsituationen. Sie sitzen an den Schnittstellen zu den wichtigsten Partnern - den Kunden!

Zielgruppe

Mitarbeitende aus Verkaufsaussen- und Innendienst. Service- und After Sales Verantwortliche. Führungskräfte mit Verkaufs- und Marketingverantwortung. Alle Personen mit direktem oder telefonischem Kundenkontakt.

Sie erfahren, wie Sie Kundenerwartungen nicht nur erfüllen - sondern übertreffen und so den Unternehmenserfolg sichern.

- Wie Sie Ihre Kunden nicht nur begeistern sondern verblüffen
- Wie Sie erkennen, wie Ihr Kunde tickt und wie er entscheidet
- Wie Sie elegant schwierige Situationen meistern
- Wie Sie rasch den richtigen Ton finden und Wellenlänge erzeugen
- Warum Kunden zur Konkurrenz abwandern
- Wie Sie Kunden überzeugen, auch wenn sich Ihre Produkte kaum vom Wettbewerb unterscheiden
- Was Sie von Spitzensportlern in Bezug auf Mut und Selbstvertrauen lernen können. René Huber hat als Schwarzgurtträger selber wettkampfmässig Spitzensport betrieben und ist auch hier als Trainer tätig.

In diesem Seminar erhalten Sie das Buch „**Der Kunde ist unser Schiedsrichter!**“

René Huber:



René Huber ist seit 20 Jahren Trainer für Kundenloyalität, Kundengewinnung und Mitarbeiterführung. Die Praxis holte er sich bei IBM: Aufbau und Leitung des Customer Service Centers, 8 Jahre Verkaufsleitung mit Personalverantwortung, 4 Jahre Verantwortlicher für die Ausbildung.

Er hat sieben Bücher in Deutsch und Englisch sowie zahlreiche Fachartikel veröffentlicht. Er gehört zu den Top 100 Vortragsrednern von Speakers Excellence und ist Expert Mitglied im renommierten Club55, der Gemeinschaft europäischer Verkaufsexperten.

Zu seinen Kunden zählen Unternehmen wie Agie, Allreal, Feintool, DVS-Deutsche Verkaufsleiterschule, Euroforum, Heidelberg Druck, Helbling Consulting, IBM, Maag Gear, MAN Turbo, Roche Diagnostics, Securitas, Swissem, Tobler AG, ZFU sowie Verbände, Banken, Autoimporteure, Immobilien- und Baunebenbranche.