



Workshop

TEILNEHMERKREIS

Mitarbeiter/-innen, inklusive Führungskräfte aus dem kaufmännischen Bereich und Vertrieb (Innen- und Außendienst, Verkaufsberatung, Verpackungsentwicklung), die im gleichzeitigen Kontakt zwischen Produktion und Kunden stehen

ZIEL

Die Teilnehmer

- ›› vertiefen das technische Verständnis der Verpackung von Entwicklung bis zur Produktion und lassen dies ins Verkaufsgespräch einfließen
- ›› sprechen über Preisgestaltung und Preisverhandlungen
- ›› diskutieren Auswirkungen von guter und nicht guter Verpackungsqualität auf Kundenbeziehung
- ›› erlernen das Reagieren auf Reklamationen, inklusive Reklamationsgespräch
- ›› diskutieren die Serviceleistungen eines Verpackungslieferanten

LEITUNG

Dipl.-Ing. Holger Burkert

PROGRAMM

- ›› Team-Arbeit beim Verkaufen
 - › Anfrage/Auftrag-Verpackungsentwicklung-Produktion-Versand
 - › Gemeinsame Kundenbesuche
 - › Analyse – Transportwege/Lieferkette/Handlung/Gefahren
- ›› Erfolgreich und professionell verkaufen
 - › Kriterien und Voraussetzung für einen Verkäufer
 - › Umgang mit Erfolgen und Misserfolgen
 - › Preisgestaltung und Preisverhandlung
 - › Verkäufertypen / Einkäufertypen
- ›› Kundenbeziehungen
 - › Kundenklassifizierung
 - › Zufriedenheit und Akzeptanz durch den Kunden erreichen
 - › Zusammenarbeit im Tagesgeschäft
 - › Service bieten
- ›› Reklamationen – Risiken und Chancen
 - › Reklamationen, wer hat Recht
 - › Objektivität im Gespräch
 - › Reaktionen und Maßnahmen
- ›› Akquisition von Neukunden
 - › Zielkunden festlegen
 - › Vorbereitungsphase bis Kontaktaufbau
 - › Erstkontakt bis zum Auftrag
- ›› Kundenservice
 - › Was beinhaltet und kostet Service
- ›› Verpackung im Gespräch
 - › Dialog mit der Öffentlichkeit

Termin

Mi 27.10.10, 09:30 Uhr
bis
Mi 29.10.10, 12:00 Uhr

Ort

Papierzentrum Gernsbach

Anmeldung

Papierzentrum Gernsbach
Bildungswerk Papier
Fax: 07224 6401-114
Tel.: 07224 6401-120
E-Mail: e.krueger@papierzentrum.org
E-Mail: g.schmoll@papierzentrum.org

Kurs-Nr.

WS-VBV

Gebühren

€ 780,-

Unterkunft und Verpflegung

€ 220,-