

**VKD SUMMER CAMP 2016**  
**AUFBAUSEMINAR**  
**Inhaltsübersicht**

Tag 1: Kundenzentrisches Verhalten und Verhandeln (Teil 2) – Martin Beuster

Dolmetschen ist das geringste Problem – das haben wir gelernt und da sind wir in der Übung. Wenn es aber darum geht, unsere Dienstleistungen zu verkaufen, steht das Selbstvertrauen auf wackeligen Füßen und die Unsicherheit wächst. Der CCS Workshop 2016 baut auf dem CCS Grundlagenworkshop 2015 bzw. 2014 auf und regt dazu an, die Kundenbeziehung weiter zu durchdenken - und zwar mit dem Kunden klar im Brennpunkt. Die Schlüsselkonzepte des Customer Centric Selling werden wieder aufgefrischt und vertieft. Der Verkaufsprozess wird erneut in den Blick genommen und kontraintuitive Verhaltensmuster im Kundengespräch in praktischen Übungen und Rollenspielen durchgespielt und analysiert. Zudem werden praktische Tools ausgearbeitet.

Tag 2: Für Kunden Sichtbar werden und Empfehlungen erhalten –  
Markenbildung durch Mund-zu- Mundpropaganda

„Es wäre so schön, wenn die Kunden mich ansprechen und ich nicht immer aktiv und „kalt“ auf neue Kunden zugehen müsste“. Viele Selbständige haben diesen Traum, doch oft warten Sie vergeblich auf Kundenanfragen, die scheinbar aus dem Nichts kommen.

Mich selbst und meine Marke sichtbar zu machen für meine Kunden und durch Mund-zu Mund-Propaganda Empfehlungen von anderen Kunden zu bekommen sind zwei wichtige Strategien, um diesen Traum Wirklichkeit werden zu lassen. Im zweiten Modul des SummerCamps beschäftigen wir uns mit den Themen Sichtbarkeit und Empfehlungsmarketing einer Marke:

- Sichtbarkeit: Was bringt es mir?
- Wie erreiche ich Sichtbarkeit und was möchte ich sichtbar machen?
- Welche Medien kann ich zur Sichtbarkeit nutzen?
- Was ist Empfehlungsmarketing?
- Welche Strategie brauche ich für ein Empfehlungsmarketing?
- Wie schaffe ich es empfohlen zu werden?

Storytelling: Geschichten zum weiter erzählen.

Diplom-- - Kauffrau Claudia Weiler,  
in Göppingen geboren, ist seit 2010 selbständige Trainerin und Coach für Fach- und Führungskräfte in ihrer Wahlheimat Köln. In ihren Workshops, Seminaren und Coachings unterstützt sie die Teilnehmer dabei, selbst Ideen zur Verbesserung ihres Alltags zu entwickeln. Durch die langjährigen Erfahrungen als Führungskraft und Projektleiterin in 3 namhaften Textileinzelhandelsunternehmen und zahlreichen Weiterbildungen zu den Themen Führung und Kommunikation hat sie sich auf die Themen Führung und Selbstmarketing spezialisiert. Sie betreut Kunden aus Industrie und Handel sowie Einzelunternehmer/innen.

### Tag 3: Schlüsselkonzepte des Customer Centric Selling vertiefen – Martin Beuster

- Die Beziehung zum Kunden weiter untersuchen
- Den Verkaufsprozess besser verstehen
- Künstliche Geduld üben
- Kontra-intuitive Handlungsmuster einüben
- Verkaufsgespräche analysieren
- Selbstbewertungs-Routinen pratizieren
- Praktische Tools ausarbeiten (cold call script; eMail Vorlage; Gesprächs Strategie)