



Aktiv Zuhören Lernen

Kundengespräche im Fokus

- **Verstehen Sie die Motive und Denkprozesse des Anderen.**
- **Lernen Sie, die Botschaften zu lesen, die Ihr Gesprächspartner aussendet.**
- **Optimieren Sie Kundengespräche und verbessern Sie Ihre Kommunikation.**
- **Konzentrieren Sie sich auf das, was Ihr Gegenüber nicht sagt.**
- **Wie Sie im Gespräch den Bedarf ableiten, wecken und steigern.**

Termine

Frankfurt/Main

2011:

- 24.02. - 25.02.
- 18.08. - 19.08.

2012:

- 01.02. - 02.02.
- 04.10. - 05.10.

Unternehmensprofil:

Effizientes Marketing braucht beste Informationen! Ohne die richtigen Informationen kann man im Marketing kaum erfolgreich sein. Deshalb hat sich infomarketing auf intelligente Problemlösungen rund um die Information spezialisiert. Die Kernkompetenz von infomarketing ist das systematische Analysieren und Bewerten von Daten sowie die Bereitstellung von entscheidungsrelevanten Informationen. Dabei sind Know-how, Kreativität und Innovation ebenso wichtig wie eine klare Positionierung und der Wille zum Erfolg.

infomarketing



Die Gesellschaft
für Informationsanalyse und Marketingberatung

Mehr unter www.infomarketing.de und www.aktiv-zuhoeren-lernen.de

Q1: Grundlagen und Basiswissen

Grundsätzliches zu Verkauf, Unternehmensrepräsentation und Außenwirkung. Die psychologischen Grundlagen eines Verkaufsgesprächs. Die Phasen des Gesprächs- ablaufs. Die Bedeutung von „Einstellung, Lernen & Behalten“ für Ihr Kundengespräch.

Q2: Vor dem Gespräch & der erste Eindruck

Was tun, damit es überhaupt zu einem Gespräch kommt? Wer sind Entscheider und Gesprächspartner? Motivation & Macht der Vorbereitung. Sicher Auftreten. Schaffen Sie Standards zu Gesprächseinstieg, Bedürfnisdefinition und persönlicher Ansprache.

Nachmittag

Q3: Techniken des Zuhörens

Erarbeiten Sie sich die optimale Gesprächsführung. Entdecken Sie die Möglichkeiten richtig eingesetzter Gesprächsführungstechniken. Wie wichtig sind „aktiv Zuhören“, paraphrasieren und Gesprächsziele? Lernen Sie die richtigen Fragen zu stellen. Ermitteln Sie die Wünsche und Motive des Gesprächspartners.

Q4: Die Lösung präsentieren

Was unterscheidet inhaltliche Vorbereitung von rhetorischer Vorbereitung? Erfahren Sie mit welcher Bandbreite an Methoden Sie Kunden und andere Gesprächspartner überzeugen können. Lebendig sprechen und begeistern.

Weitere infomarketing Seminare zum Thema Soft Skills

Erfolgreiches Präsentieren

Dieses übnungsreiche Seminar bietet ungewöhnliche Techniken. Stärken Sie langfristig Ihr persönliches Auftreten. Lernen Sie kreativ zu Präsentieren.

Proaktive Personalführung

(Personaleinsatz- und Auswahl, Team- und Gruppenprozesse, Identität in Organisationen, Führungstheorien und Methoden, u.v.m.)

Kontaktdaten

infomarketing Gesellschaft
für Informationsanalyse und
Marketingberatung mbH
Am Dornbusch 5
60320 Frankfurt am Main
Telefon: (069) 46 99 80 00
Telefax: (069) 46 99 80 09

Geschäftsführer:
Prof. h.c. (China) Dietmar Pfaff
Mail: dp@infomarketing.de

Online-Informationen und
Anmeldung unter:
www.aktiv-zuhoeren-lernen.de

Prof. h.c. (China) Dietmar Pfaff

- Geschäftsführender Inhaber der infomarketing GmbH
- seit 2009 Ehrenprofessur in China für Internationales Marketing in Hochschulstädten bei Shanghai und Hongkong
- seit 2004 Dozent für Medienwirtschaft an der Rheinischen Fachhochschule Köln (Professor von März 2005 bis August 2006)
- 10 Jahre Lehrbeauftragter für Marketing an der Fachhochschule Gießen-Friedberg
- 10 Jahre Seminarleiter und Trainer
- 15 Jahre IHK-Referent und Prüfer für Marketing und Unternehmensführung
- 25 Jahre Marketing- und Marktforschungspraxis



Q5: Übungen

Übungen, Fallstudien und Rollenspiele begleiten das gesamte Seminar. Jedes Quarter beinhaltet einen praktischen Teil. Dieses Quarter ist für die Vertiefung und Perfektionierung ihrer bisherigen Lerninhalte reserviert.

Q6: Einwände und Reaktionstechniken

Lernen Sie mögliche Fallen und Auswege kennen. Die Kraft der situationsgerechten Kommunikation. Stärken Sie Ihre Schlagfertigkeit durch zweigleisiges Denken. Reagieren Sie auf kritische Fragen. Lösen Sie Einwände und lernen Sie nachzufragen.

Nachmittag

Q7: Verhandlungstechnik: Sie bekommen nur das, was Sie verhandeln

Wie Sie das Vertrauen des Gesprächspartners festigen und konkrete Vereinbarungen treffen. Lernen Sie das Harvard Konzept und die investigative Verhandlungstechnik kennen. Erleichtern Sie es dem Gesprächspartner. Sichern Sie Zwischenergebnisse. Lernen Sie ausreden lassen, nachzufragen und zuzuhören.

Q8: Der Abschluss des Gesprächs

Vor der Vereinbarung: Wünsche wecken. Wie Sie konkret verbleiben. Die richtige Verabschiedung und der gekonnte Abgang. Nachbereitung als wichtigste Kontrollmaßnahme. (ABC-Analyse, Kundenhistorie, Kundensegmentierung, Kundenwert)

Inhouse Seminare mit infomarketing

Innerhalb dieser Seminare können wir ganz individuell auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingehen, um Problemlösungen mit Ihnen gemeinsam zu erarbeiten. Teilen Sie uns Ihren Sachverhalt mit, damit wir Ihnen ein spezifisches Seminarangebot anbieten können. Eine optimale Mischung aus Praxis, Wissenschaft und Transfer gewährleistet Ihnen die gemeinsame Seminargestaltung von Trainern und Experten der infomarketing GmbH

**Dipl. Psych. Roland Kretzschmar**

- Projektleiter bei der infomarketing GmbH
- Studium der Psychologie an der Philipps-Universität in Marburg
- BWL im Nebenfach
- Vertiefungsausbildung im Schwerpunkt Arbeits- und Organisationspsychologie
- Ausbildung in Führungstraining, Kommunikationstraining und Training sozialer Kompetenzen
- Jährl. Gastreferent der RFH Köln
- 5 Jahre Trainerpraxis
- 4 Jahre Marketing- und Marktforschungspraxis

**Teilnahmegebühr**

Jede Anmeldung wird von uns schriftlich bestätigt. Die Gebühr für das zweitägige Seminar beträgt **998,- EUR** (zzgl. gesetzl. MwSt.). Darin enthalten sind ausführliche Seminarunterlagen, Zertifikat, Mittagessen und Tagungsgetränke für beide Tage. Aufgrund der gewünschten Trainingsintensität ist die Anzahl der Teilnehmer beschränkt.

Trainingszeiten

- 1. Tag: 9.30 Uhr – 18.30 Uhr
- 2. Tag: 9.00 Uhr – 17.00 Uhr

Anmeldung



Aktiv Zuhören Lernen: Seminar-Termine 2011 / 2012

- Do./Fr. 24. und 25. Februar 2011
- Do./Fr. 18. und 19. August 2011
- Mi./Do. 01. und 02. Februar 2012
- Do./Fr. 04. und 05. Oktober 2012

Name, Vorname

Funktion / Position

Unternehmen

Straße, Hausnummer

Postleitzahl, Ort

Telefon

E-Mail

Datum

Unterschriften der Teilnehmer ggf. des Rechnungsempfängers

Teilnahmegebühr

998,- EUR zzgl. gesetzl. MwSt. Darin enthalten sind die Tagungsunterlagen, die Konferenzgetränke und zwei Mittagessen.

Stornierung

Eine Stornierung bis zu sechs Wochen vor der Veranstaltung ist kostenfrei. Bei schriftlicher Abmeldung bis 14 Tage vor dem Seminar sind 50 Prozent der Teilnahmegebühr zu zahlen. Danach müssen wir Ihnen leider die Gesamtsumme berechnen. (Es gilt das Datum des Posteingangs).
Selbstverständlich können Sie sich auch vertreten lassen.

Terminänderungen

Erfolgen nur bei zwingender Notwendigkeit. In diesen Fällen werden die Teilnehmer umgehend informiert. Sollte der neue Termin nicht zusagen, werden bereits gezahlte Gebühren erstattet. Weitergehende Ansprüche können jedoch nicht anerkannt werden.

Tagungsorte und Zimmerbuchung

Für unsere Kursteilnehmer ist im Tagungshotel relexa ein spezielles Einzelzimmerkontingent jeweils vom Vortag der Veranstaltung an à 91,- EUR inklusive Frühstücksbuffet, gesetzl. MwSt. und kostenloser Nutzung des Fitnessclubs bis 3 Wochen vor Veranstaltungsbeginn reserviert. Setzen Sie sich bitte rechtzeitig mit dem Hotel oder mit uns in Verbindung.

Datenschutz

Ihre Daten werden für die interne Weiterverarbeitung und eigene Werbezwecke von uns unter strikter Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes gespeichert. Wenn Sie die Speicherung nicht erwünschen, teilen Sie uns dies bitte per E-Mail (dp@infomarketing.de) mit.

Stand: 11.2010

Bitte faxen Sie das ausgefüllte Formular an (069) 46 99 80 09