



## Kunden-Beziehungs-Management

Special für IT-Branche, Softwareunternehmen und Dienstleister

Trainer: Bernhard J. Sonntag



IHK-Akademie  
München ■ Westerham

Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern

## Kunden-Beziehungs-Management

Special für IT-Branche, Softwareunternehmen und Dienstleister

### ▶ Wer sollte teilnehmen

Geschäftsführer, Vertriebsleiter Innen- und Außendienst, Marketingleiter, Customer-Care-Center-Manager und Customer-Service-Manager

**Beziehungen** sind das halbe Leben .... So profan sich dieses alte Sprichwort auch anhören mag, dieser Wahrheit kann sich heute keine erfolgsorientierte Führungskraft mehr verschließen. Denn nur wer heute persönliche und interaktive Beziehungen zu seinen Kunden aufbaut, schafft sich die Basis für seine zukünftigen Geschäftserfolge. Dabei reicht es nicht aus, mit einigen wenigen Kunden persönliche Kontakte zu pflegen.

**Beziehungsmanagement umfaßt alle Kunden und geht jeden in Ihrem Unternehmen an!**

### ▶ Ort

IHK-Akademie  
Von-Andrian-Straße 5  
83620 Feldkirchen-Westerham  
(zwischen München und Bad Aibling)

### ▶ Programmüberblick

- Wie betreue ich meine Kunden, dass sie nicht zum Wettbewerb abwandern?
- Wie erkenne ich die Qualität bestehender Geschäftsbeziehungen?
- Wie gestalte ich ein Beziehungs-Management zur Neukunden-Gewinnung?
- Wie führe ich Neukunden in bestehende Kunden-Netzwerke ein?
- Wie nutze ich Messen für ein zukunftsorientiertes Kunden-Beziehungs-Management?
- Welche Medien - z.B. Presse, TV, BTV ... - setze ich wann wie ein?
- Das Internet - ein sinnvolles Kunden-Beziehungs-Management-Hilfsmittel?
- Individuelles, team- oder netzwerkorientiertes Kunden-Beziehungs-Management?
- Welche Instrumente setze ich zur qualifizierten Beziehungspflege ein?
- Wie baue ich Beziehungs-Netzwerke professionell auf?

Wenn Sie wissen möchten, ob dieses Seminar für Sie geeignet ist,  
Bitte rufen Sie mich an. Dipl.-Kfm. Michael Döring, Tel. (08063)