Vom Außendienst-Mitarbeiter zum KUNDEN-MANAGER

Spezifisches und exklusives Trainingsprogramm für Außendienst-Mitarbeiter in der **Getränkebranche!**
Vom Praktiker für Praktiker.

Präsentiert durch:

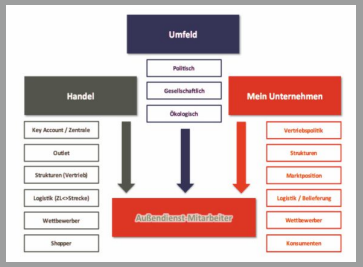
KONZEPT & SERVICE
marketing+eventmanufaktur

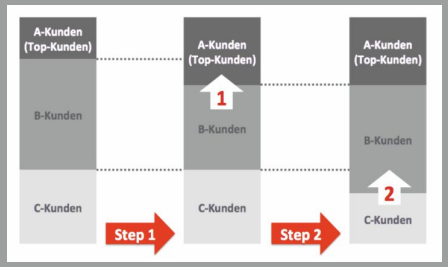
Etter & Partner ..

Hintergrund und Zielsetzung

Getränke sind eine spannende, interessante und lebendige Warengruppe...
Getränke verkörpern Lebensstil...
Getränke bedeuten Genuss und Emotionen...
Der Verkauf von Getränken begeistert...

Entscheidend für den Verkaufserfolg sind im Wesentlichen jedoch andere Faktoren
o Wie gut kenne ich den Handelspartner und seine Bedürfnisse?
o Wie strukturiert und professionell bin ich in der Vorbereitung und Bearbeitung meiner Kunden?
o Wie gut kann ich Verkaufs-Tools und -Methoden anwenden?
o Wie gut ist meine Kommunikation und Verhandlungsführung?
o Wie gut kann ich mich auf meinen Kunden einstellen?





Ein erfolgreicher Außendienstmitarbeiter und Getränkeverkäufer muss seine Kunden MANAGEN, wenn er erfolgreich sein will. Er hat entscheidenden Einfluss darauf, dass Listungen zu nachhaltiger Distribution werden und dass das Sortiment seines Unternehmens richtig und verkaufsstark platziert ist.

Struktur und Ablauf

Das Praxis-Training wurde gemeinsam von KONZEPT & SERVICE - Dieter Klenk und Etter & Partner - Jochen Etter spezifisch für die Getränkebranche entwickelt. Für die Organisation zeichnet KONZEPT & SERVICE verantwortlich, Etter & Partner für die Durchführung des Trainings.

Das Training besteht aus zwei 2-tägigen Trainingsblöcken mit jeweils folgenden Bestandteilen:

- ☐ Darstellung und Erklärung von Grundlagen, Methoden, Tools, ..
- ☐ Interaktive Sequenzen
- ☐ Erarbeitung von Themen, Aufgaben und Übungen in Gruppen sowie individuell
- ☐ Übungen mit dem Trainer als Sparrings-Partner
- ☐ Coaching-Sequenzen
- ☐ Betreuung und Coaching zwischen den beiden Trainingsblöcken

Sämtliche Themen werden mit aktuellen Beispielen aus der Praxis untermauert. Struktur und Ablauf der Trainings sind komplett auf Interaktion und aktive Einbindung und aktives Training der Teilnehmer ausgerichtet.

Trainingsblock A - 2 Tage

Selbst-Einschätzung und Selbst-Check
- ☐ Wie fit bin ich für die künftigen Anforderungen im Außendienst?

Wissen, Methoden, Tools und Prozesse für ein erfolgreiches Kunden-Management, Teil 1
Der Außendienst-Mitarbeiter
- ☐ Sein Umfeld und die maßgeblichen Einflussfaktoren auf seine Arbeit
- ☐ Was ändert sich am Job des Außendienst-Mitarbeiters
- ☐ Erwartungen und Anforderungen des Outlets an einen professionellen Außendienst-Mitarbeiter

Der Handel
- ☐ Ziele und Strategien
- ☐ Rollen von Warengruppen (insbesondere Getränke)
- ☐ Die wesentlichen „must know's" aus dem Category Management
- ☐ Strukturen und Entscheidungswege im Handel

Aktuelle Trends und Entwicklungen in der Getränke-Branche
- ☐ Was bedeuten diese für Ihren Handelspartner, den Marktleiter und Bereichsleiter im Outlet?
- ☐ Was bedeuten diese für Ihre Arbeit am POS?

Was ist „Managen"
- ☐ Warum muss ich als Außendienst-Mitarbeiter „managen" können?
- ☐ Grundlagen eines erfolgreichen Kunden-Managements
- ☐ Die 5 Felder des Managens

Strukturierte Gebiets- und Kunden-Bearbeitung
- ☐ Das III/7-Modell© eines strukturierten Gebiets- und Kunden-Managements
- ☐ Das Gebiets- und Kundenentwicklungs-Programm
- ☐ Aktivierung von Zusatz-Potenzialen

Kommunikation im Außendienst, Gesprächs- und Verhandlungsführung, Teil 1
Vorbereitung eines Gesprächs oder einer Verhandlung
- ☐ Analyse > Zieldefinition > Vorgehensweise, Definition und Umsetzung meines Verhandlungsziels
- ☐ Ideal- und Ausstiegspunkt > Messlatte

Der Strategische Verhandlungsplan

Das Argumentationssystem
- ☐ Formulierung meiner Forderungen und wie begegne ich Forderungen
- ☐ Aufbau einer stichhaltigen und erfolgreichen Argumentation
- ☐ Zugeständnisse und Kompromiss
- ☐ Abbau von Einwänden > Erkennen und Auflösen von Vorwänden
- ☐ Erfolgreich verhandeln

Das „Gesprächsfeld" meines Verhandlungspartners
- ☐ Die 4 Seiten einer Botschaft. Empfänger orientierte Kommunikation
- ☐ 5 Regeln für eine erfolgreiche Verhandlung

Trainingsblock B - 2 Tage

Wissen, Methoden, Tools und Prozesse für ein erfolgreiches Kunden-Management, Teil 2
Meine Rolle im und für das Unternehmen
- ☐ Was ist meine Rolle im und für das Unternehmen?
- ☐ Wie generiere ich an meinem Platz den größtmöglichen Erfolg für mein Unternehmen?

Kompetenz-Profil des Außendienst-Mitarbeiters und Kunden-Managers
- ☐ Die 4 Kompetenz-Felder: Wo liegen die relevanten Anforderungen im Außendienst
- ☐ Analyse meiner Kompetenzfelder: Wo habe ich Stärken und Schwächen
- ☐ Wo muss ich aufholen und wie erreiche ich das?
- ☐ Feedback zur Selbst-Einschätzung und dem Selbst-Check

Kriterien zur Verbesserung meiner Leistung und Ergebnisse
- ☐ Was muss ich tun, um mich meinen künftigen Aufgaben professionell zu stellen?
- ☐ Auf welche Hindernisse stoße ich und wie bewältige ich sie?
- ☐ Was erwartet mein Unternehmen von mir?
- ☐ Was benötige ich vom Unternehmen, um meinen künftigen Job erfolgreich zu machen und was benötige ich konkret von meinem Vorgesetzten?
- ☐ Wie können Sie sich von Ihren Kollegen und Mitbewerbern erfolgreich positiv abheben?
- ☐ Fragen, Diskussion, Antworten und konkretes Feedback aus dem Markt

Kommunikation im Außendienst, Gesprächs- und Verhandlungsführung, Teil 2
Verhandlungsstil
- ☐ Erkennen meines persönlichen Verhandlungsstil
- ☐ Situatives Steuern meines Verhandlungsstils

Typologie und Gesprächs- und Verhandlungsführung
- ☐ Die eigene Typologie (er)kennen
- ☐ Die Typologie des Gesprächs-/Verhandlungspartners analysieren
- ☐ Zusammenhang zwischen Typologie und Gesprächs-/Verhandlungsstil
- ☐ Typologie-orientierter Gesprächs- und Verhandlungsstil

Die 8 Phasen einer Verhandlung

Die Besonderheiten - der Praxisbezug:

• Trainings-Spezial:

Talkshop und Feedback direkt mit einem Getränke-Fachhändler
Dieser Trainingsblock wird von einem erfolgreichen LEH-Fachhändler als Sparrings-Partner begleitet, der die Erwartungen und Erfahrungen aus dem Markt konkret mit den Teilnehmern reflektiert.

• Praktische Interaktion und Themenkonkretisierung:

Zwischen den Trainingsblöcken bearbeiten die Teilnehmer konkrete Fragestellungen aus Ihrer Alltagspraxis. Damit werden die Trainingsinhalte direkt in der praktischen Marktbearbeitung angewandt und umgesetzt.

Der Trainer steht den Teilnehmern zwischen den beiden Trainingsblöcken jederzeit zu telefonischen Coachinggesprächen zur Verfügung.

Die Zielgruppe

- ☐ Außendienst-Mitarbeiter aus der Getränkebranche, die den Handel betreuen
- ☐ Erfahrene Mitarbeiter, die sich professionell auf die künftigen Anforderungen ausgerichtet aufstellen wollen.
- ☐ Nachwuchskräfte, die professionelle Methoden, Tools und Vorgehensweisen kennenlernen und trainieren wollen.
- ☐ Gebiets-, regionale oder nationale Verkaufsleiter, die ihre Teams professionell aufstellen wollen.

Trainer und Organisation

Der Trainer:

Jochen Etter war selbst 15 Jahre in der Getränkebranche tätig. Er verfügt über operative wie auch Führungserfahrung in allen Bereichen des Vertriebs bis hin zum General Manager und alleinvertretungsberechtigten Geschäftsführer der deutschen Tochter von Heineken, eines der weltweit größten Unternehmen der Getränkebranche.
Kontakt: etter@etterundpartner.com, Tel. +49 (0) 171 703 88 55

Der Organisator und Seminarbegleitung:

Dieter Klenk ist seit Jahrzehnten erfolgreich tätig in der Entwicklung und Organisation von Kongressen und Events in der Getränkebranche. Er versteht sich als Mentor, Motivator, Kritiker, kreativer Kopf und Katalysator zur Umsetzung von Ideen, Strategien und Konzepten.

Seminarort:

Brauereigasthof
LANDWEHR-BRÄU
Reichelshofen 31
91628 Steinsfeld

Veranstalter:

KONZEPT & SERVICE marketing + eventmanufaktur GmbH
Im Häuslesäcker 8 · 74538 Rosengarten
Telefon +49 (0) 791 47 441 · Fax +49 (0) 791 47 442
www.konzeptservice.info
E-Mail: kontakt@konzeptservice.info

Bildquellen: Jochen Etter, Thomas Eisler, Thomas Adorff, fotolia

Teilnehmer Investition

Die Teilnahmegebühr für das komplette Trainingsprogramm beträgt:
Pro Trainingsblock je 2 Tage 1.450€ / Gesamt 2.900€ pro Teilnehmer.

Darin enthalten sind:
- Tagesverpflegung (Kaffeepausen, Mittagessen / Tagungsgetränke für 4 Tage)
- praxisgerechte Seminarunterlagen
- Teilnehmerurkunde

Das Praxistraining ist nur en bloc = Trainingsblock A und B buchbar
Die Preise verstehen sich zzgl. MwSt.

Die Hotelbuchung und Zahlung der Übernachtung erfolgt durch die Teilnehmer in Eigenregie.

Im Veranstaltungshotel stehen Zimmerkontingente für die Teilnehmer zur Verfügung. Die Buchungsdaten erhalten Sie mit der Teilnehmerbestätigung.

Verbindliche Anmeldung

KONZEPT & SERVICE GmbH · Im Häuslesäcker 8 · 74538 Rosengarten
per Fax +49 (0) 791 47442 oder
E-Mail: kontakt@konzeptservice.info

Für das komplette Trainingsprogramm 2x2 Tage am
☐ 4./5. Oktober 2017 und 8./9. November 2017

melde(n) ich(wir) folgende Person(en) an:

Name, Vorname

Name, Vorname

Name, Vorname

Absender:

Firma

Straße / Nr.

PLZ, Ort

Telefon

E-Mail

Datum, Unterschrift, Stempel

☐ Wir interessieren uns für einen anderen Seminartermin. Bitte informieren Sie uns.