



S&P Unternehmerforum ist ein zertifizierter Weiterbildungsträger nach AZAV, Ö-Cert und DIN EN ISO 9001 : 2015. Wir erfüllen die Qualitäts-Anforderungen des ESF.

**S & P Unternehmerforum**  
Seminare - Inhouse-Trainings



## Erfolgreich verhandeln im Customer Service

### Zielgruppe:

- Führungskräfte aus dem Vertrieb, Vertriebsleiter und Sales Manager,
- Mitarbeiter/innen im Vertrieb, Customer Service und Kundenbetreuung,
- Key-Account-Manager im internationalen Vertrieb.

### Ihr Nutzen:

Kommunikationstechniken für den internationalen Vertrieb

Welcher Verhandlungsstil passt zu welcher Kultur?

Richtig Argumentieren bei schwierigen Kundengesprächen

### Ihr Vorsprung:

Jeder Teilnehmer erhält kostenfrei die S&P Tool Box:

- ✓ S&P Test: Do`s und Don`ts für internationale Verhandlungen
- ✓ S&P Check: Einwände sicher erkennen und erfolgreich entkräften
- ✓ S&P Kultur-Landkarte für den internationalen Vertrieb
- ✓ S&P Check: Kundenmanagement - Bleiben Sie am Ball!
- ✓ S&P Test: Mit Fingerspitzengefühl kommunizieren

### Termine:

21.07.2021  
**Hamburg & Köln**

12.08.2021  
**Erfurt & München**

08.09.2021  
**Frankfurt & Berlin**

25.11.2021  
**Düsseldorf & Leipzig**

15.12.2021  
**Hamburg & Köln**

### Preis:

**590,- €**

Zzgl. 19% MwSt.

Im Preis enthalten: Teilnehmerunterlagen als PDF, 3-Gänge-Menü, Kaffee, Tee, Erfrischungsgetränke und Snacks in den Pausen

## Programm

09.15 Uhr

### Begrüßung

Kaffee und Getränke

09.30 Uhr – 11.00 Uhr

## Kommunikationstechniken für den internationalen Vertrieb

- > Die vielen Gesichter der Höflichkeit
- > Was ist typisch deutsch? Welcher Verhandlungsstil passt zu welcher Kultur?
- > Kundengespräche mit den richtigen Fragen souverän führen
- > Geschickt Kundenbeziehungen im internationalen Business knüpfen
- > Abschluss-Signale kulturübergreifend erkennen und optimal nutzen

*Direkte Umsetzung in die Praxis:*

+ S&P Kultur-Landkarte: Kompass für den internationalen Vertrieb

11.00 Uhr – 15.00 Uhr

## Welcher Verhandlungsstil passt zu welcher Kultur?

- > Vertrauen der Kunden gewinnen: Do`s und Don`ts der unterschiedlichen Kulturen
- > Kulturelle Parameter als wesentliche Impulse für erfolgreiche Verhandlungen
  - > Die wichtigsten Grundstrategien des Verhandeln
  - > Verkäuferpersönlichkeit entwickeln und dauerhaft im Gedächtnis des Kunden bleiben
- > Führt der gerade Weg der Deutschen zum Ziel?
- > Wie verkaufe ich erfolgreich im internationalen Business?

*Direkte Umsetzung in die Praxis:*

+ S&P Check: „Kundenmanagement - Bleiben Sie am Ball!“

13.00 Uhr -14.00 Uhr


### Gemeinsames Mittagessen



Verhandlungsziele  
durchsetzen

## Programm

15.00 Uhr – 17.30 Uhr



Kommunikations-  
hürden überwinden

### Richtig Argumentieren bei schwierigen Kundengesprächen

- > Entscheidungswege im internationalen Kontext kennen und gezielt nützen
  - > Wie kommuniziere ich schwierige Themen und Kritik?
  - > Die richtige Wortwahl auf dem internationalen Parkett
  - > Geschickt mit Einwänden umgehen
- > Souverän argumentieren und das Geschäft zum Abschluss bringen

*Direkte Umsetzung in die Praxis:  
+ Praxistraining und S&P Fallstudien zu anspruchsvollen  
Gesprächssituationen*

ab 17.30 Uhr

Offene Gesprächsrunde

## Referenten



### Achim Schulz

#### Geschäftsführer Schulz & Partner GmbH

Herr Achim Schulz gründete Schulz & Partner 2007. Er berät seit 22 Jahren mittelständische Unternehmen und Banken.

Zu seinen Branchen-Schwerpunkten zählen Anlagenbau, Automotive, Banken, Finanzdienstleister, Gesundheitswesen, Handel sowie Non-Profit-Organisationen.

Er berät Unternehmen in Umbruch- und Veränderungssituationen, bei Nachfolgelösungen sowie in Team-Entwicklungsprozessen.

### Miriam Boglino

#### Fachbereich Internationales Business

Frau Miriam Boglino ist seit über 10 Jahren als Justiziarin in London tätig.

Sie kennt die Do's und Don'ts internationaler Verhandlungsführung.

Zu ihren Schwerpunkten zählen internationale Vertriebsaktivitäten sowie das Führen multikultureller Teams.

### Reiner Schon

#### Fachbereich Teamentwicklung

Herr Reiner Schon leitete verschiedene Vertriebsteams in Umbruchsituationen.

Er verfügt über „Insider-Wissen“, wenn es um die erfolgreiche Führung von größeren Mitarbeiter-teams geht.

Aufgrund seiner langjährigen Tätigkeit im Vertrieb verfügt er über eine branchenübergreifende Kommunikations- und Verhandlungs-Expertise.

### Kirsten Kreuzberg

#### Fachbereich Vertrieb

Frau Kirsten Kreuzberg ist im Vertrieb für die Commerzbank tätig. Im Rahmen ihrer verschiedenen Vertriebsaufgaben hat sie Teams unterschiedlicher Größen geführt.

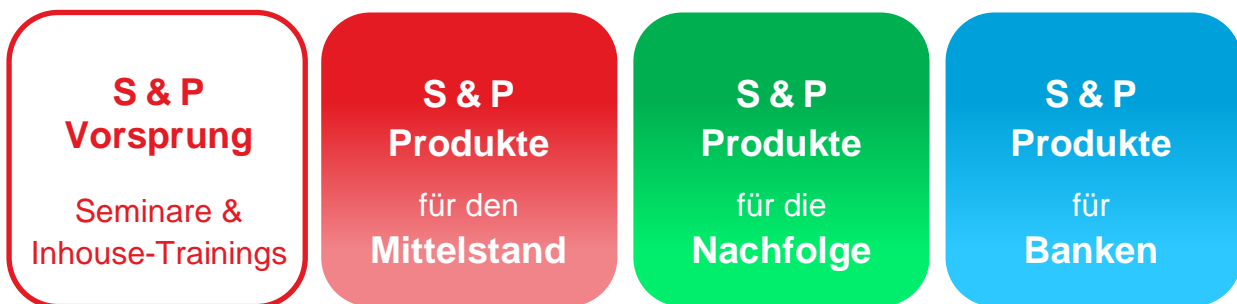
Dabei ist einer ihrer Schwerpunkte die Begleitung von Veränderungsprozessen im Vertrieb.

Als Trainerin begleitet sie Vertriebsteams beim Ausbau und der Intensivierung ihrer Sales-Aktivitäten.

## Leistungsangebot von Schulz & Partner

- > Teamentwicklung und Führungskräfte-Trainings
- > Personalsuche und Personalauswahl
- > Strategische Personalentwicklung mit 360°-Feedbacks
- > NachfolgerBörse für Führungskräfte
- > Optimierungsprogramme zur Steigerung des Unternehmenswerts
- > Gutachter für Firmen- und Unternehmensbewertungen
- > Rating und Bankverhandlungen

## Ihr Vorsprung in der Praxis



Gerne informieren wir Sie über weitere Seminare und Inhouse-Trainings. Sie erreichen uns auch über [www.sp-unternehmerforum.de](http://www.sp-unternehmerforum.de)

## Teilnehmer haben auch folgende Seminare gebucht:

- > **Professionell Telefonieren im Vertrieb**  
Mehr Termine – Mehr Abschlüsse – Mehr Erfolg am Telefon
- > **Führen mit System**  
Anspruchsvolle Führungssituationen von Zielvereinbarung bis Konfliktmanagement
- > **Erfolgreich im Vertrieb – Einkäufer im Griff**  
Verkaufs- und Verhandlungsstrategien für Gewinner
- > **Führungsinstrument Mitarbeitermotivation**  
Leistungssteigerung durch Motivation – Geld allein ist ein zu schwacher Motor
- > **Kompaktkurs Word, Excel & Co.**  
Die wichtigsten Funktionen für Anwender und Entscheider

## Erfolgreich Verhandeln im Customer Service

**Seminarpreis: 590,- € zzgl. 19 % MwSt. – Produkt-Nr. G13**

Es gelten unsere AGB's, welche Sie unter [www.sp-unternehmerforum.de](http://www.sp-unternehmerforum.de) einsehen können.

Ja, ich nehme am folgenden Seminar teil (bitte Termin und Stadt auswählen):

- |                                     |                                  |                               |   |
|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 21.07.2021 | <input type="radio"/> Hamburg    | <input type="radio"/> Köln    | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte informieren Sie mich über weitere Veranstaltungstermine  |
| <input type="checkbox"/> 12.08.2021 | <input type="radio"/> Erfurt     | <input type="radio"/> München |   |
| <input type="checkbox"/> 08.09.2021 | <input type="radio"/> Frankfurt  | <input type="radio"/> Berlin  | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen. Bitte übersenden Sie uns die Vortragsunterlagen als PDF-Version gegen eine Schutzgebühr von 290,00 € zzgl. MwSt. |
| <input type="checkbox"/> 25.11.2021 | <input type="radio"/> Düsseldorf | <input type="radio"/> Leipzig |   |
| <input type="checkbox"/> 15.12.2021 | <input type="radio"/> Hamburg    | <input type="radio"/> Köln    |   |



Bei Anmeldung eines 2. Teilnehmers erhalten Sie jeweils 10% Preisnachlass.

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden? Vielen Dank für Ihre Auskunft.

- Empfehlung       Internet       Newsletter       Seminarportal  
 Persönlicher Kontakt

Name und Position im Unternehmen

Unternehmen

Anzahl der Beschäftigten

Straße, PLZ / Ort

Telefon

E-Mail

Datum / Unterschrift

Diese Anmeldung wird durch meine Unterschrift verbindlich!

