



impulse

# KUNDEN VERSTEHEN, GEWINNEN & BEGEISTERN

## Kundenorientierung im Marketing

- Identifizieren Sie die geeigneten Zielgruppen.
- Lernen Sie Methoden der Kundenbindung kennen und anwenden.
- Orientieren Sie Prozesse am Kunden.
- Begeistern Sie Ihre Kunden und machen Sie sie zum Botschafter.
- Bedienen Sie Ihre Kunden zielgerichtet.
- Sofort umsetzbar durch Fallstudien, Übungen und Handlungsempfehlungen.

## Termine

Frankfurt/Main

### 2021:

- 22.07. - 23.07.
- 23.09. - 24.09.
- 09.12. - 10.12.

inklusive  
**PRAXISBUCH  
ZUM  
SEMINAR**

hoher  
**PRAXIS-  
BEZUG**

inklusive  
**TEILNAHME-  
ZERTIFIKAT**

Konform  
mit Hygiene-  
Richtlinien  
**KLEIN-  
GRUPPEN**

infomarketing

Die Gesellschaft für Informationsanalyse  
und Marketingberatung



**T1: Zielgruppenbildung und Kundenorientierung**

Mit dem Kunden zum Erfolg – Entdecken Sie die wahren Bedürfnisse Ihrer Kunden. Unterscheiden Sie zwischen „guten Kunden“ und „schlechten Kunden“. Wann ist ein Kunde ein Kunde und wann wird er zum Stammkunden?

**T2: Professionelle Kundenanalyse**

Beherrschen Sie die Konzepte der ABC-Analyse, des KLZ, CLTV und des Kundenportfolios. Entwickeln Sie passende Segmentierungen und Personas. Nutzen Sie „Customer Intelligence“, um ein kundenorientiertes Marketing umzusetzen.

## Nachmittag

**T3: Kundenziele und der Wert des Kunden**

Welchen Wert hat der Kunde für Ihr Unternehmen? Finden Sie die optimale Balance zwischen Preis, Qualität, Service und Vertriebswegen, unter Berücksichtigung begrenzter Marketingbudgets. Machen Sie sich mit dem CRM-Konzept vertraut. Binden Sie mit den „4 In's“ Ihre Kunden langfristig an Ihr Unternehmen.

**T4: Marketing-Mix-Shortcut**

Was sind die wichtigsten Elemente des Marketing-Mix? Mass Customization: Gestalten Sie Ihr Angebot kundenindividuell, unter Verwendung der Konzepte der Innovation, Differenzierung und Weiterentwicklung.

**BERGFEST**

infomarketing  
lädt Sie zu einem  
entspannten  
Ausklang des  
ersten Seminar-  
tags ein

**Unternehmensprofil der infomarketing GmbH:**

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.

**Kontaktdaten**

infomarketing GmbH  
Gesellschaft für Informations-  
analyse und Marketingberatung

Am Dornbusch 5  
60320 Frankfurt am Main  
Telefon: (069) 46 99 80 00  
Telefax: (069) 46 99 80 09

Geschäftsführer:  
Prof. h.c. (P.R. of China)  
Dietmar Pfaff

Mail: [dp@infomarketing.de](mailto:dp@infomarketing.de)  
Web: [www.infomarketing.de](http://www.infomarketing.de)

Anmeldungen zum Seminar  
nehmen wir gerne auch telefonisch  
oder via E-Mail entgegen.

**Prof. h.c. (P.R. of China) Dietmar Pfaff**

- Geschäftsführender Inhaber der infomarketing GmbH
- seit 2009 Ehrenprofessur in China für internationales Marketing in den Hochschulen Hangzhou, Weifang, und Shanghai
- 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
- 15 Jahre Seminarleiter und Trainer
- 15 Jahre IHK-Referent und Prüfer für Marketing und Unternehmensführung
- 30 Jahre Marketing- und Marktforschungspraxis



### T5: Kundenservice

Service – vor, während und nach dem Kauf. Stellen Sie Ihre Kunden zufrieden und profitieren Sie von Kundenservice. Nutzen die Vorteile des Cross-Selling. Lernen Sie, auf Bedürfnisse und Beschwerden Ihrer Kunden richtig einzugehen.

### T6: Kundenbindungsmethoden durch Preis- und Loyalitätsprogramme

Entdecken Sie die Möglichkeiten der Kundenbindungsprogramme. Gestalten Sie die kritische Phase des Neukundenmanagements. Beteiligen Sie Ihre Kunden. Nutzen Sie Preisspielräume aus.

### T7: Kundenerlebnisse gestalten und kommunizieren

Vermitteln Sie Ihren Kunden ein Erlebnis. Setzen Sie Kommunikationsmittel gezielt, professionell und wirksam ein. Orientieren Sie sich an der Customer Journey. Lernen Sie die Kundenkontaktpunkte effizient zu gestalten.

### T8: Der Kunde ist König

Begeistern Sie Ihre Kunden nachhaltig und werden Sie sich über die Bedeutung des Kunden für Ihr Unternehmen bewusst. Orientieren Sie Ihre Prozesse am Kunden. Lernen Sie das Service-Blue-Print und Steuerungsmechanismen kennen.

### Inhouse-Seminare mit der infomarketing GmbH:

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 erarbeiten können. Eine optimale Mischung aus Praxis, Wissenschaft und Transfer gewährleistet Ihnen die gemeinsame Seminargestaltung von Trainern und Experten der infomarketing GmbH.

1 Übung  
je Topic

**8 ÜBUNGS-  
EINHEITEN**



### Dipl. Psych. Roland Kretzschmar

- Senior-Trainer der infomarketing GmbH
- Studium der Psychologie (Arbeits- und Organisationspsychologie & Wirtschaftspsychologie) an der Philipps-Universität in Marburg
- 6 Jahre Lehrkraft und Mitarbeiter der Professur für Marketing und Verkaufsmanagement an der Justus-Liebig-Universität in Gießen
- Forschungsschwerpunkte: Marken, Vertrieb und Konsumentenpsychologie
- seit 2012 Dozent der FOM - Hochschule für Ökonomie und Management in Frankfurt am Main
- 5 Jahre Trainer- und Consultingpraxis
- 10 Jahre Marketing- und Marktforschungspraxis



### Teilnahmegebühr

Jede Anmeldung wird schriftlich bestätigt. Die Gebühr für das zweitägige Seminar beträgt **1.280,- EUR** (zzgl. gesetzl. MwSt.). Darin enthalten sind ausführliche Seminarunterlagen, Buch, 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

## Kunden verstehen & begeistern: Termine 2021

- Do./Fr. 22. und 23. Juli 2021
- Do./Fr. 23. und 24. September 2021
- Do./Fr. 09. und 10. Dezember 2021

Sie erhalten eine Anmeldebestätigung, da die Teilnehmerzahl aufgrund der aktuellen Hygiene-Richtlinien begrenzt ist und ein Platz im Seminar erst nach der Bestätigung garantiert werden kann.



impulse

Name, Vorname

Funktion / Position

Unternehmen

Straße, Hausnummer

Postleitzahl, Ort

Telefon

E-Mail

Datum

Unterschriften der Teilnehmer ggf. des Rechnungsempfängers

### Teilnahmegebühr

**1.280,- EUR** zzgl. gesetzl. MwSt. Darin enthalten sind das Buch, die Unterlagen, 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** (Lurgiallee 2, 60439 Frankfurt am Main) ein spezielles Einzelzimmerkontingent jeweils vom Vortag der Veranstaltung an à 122,- EUR inkl. Frühstücksbuffet, gesetzl. MwSt. und kostenloser Nutzung des Fitnessclubs bis 4 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](mailto:dp@infomarketing.de)) mit.

Stand: 02/2021

SCAN-TO-MAIL an [dp@infomarketing.de](mailto:dp@infomarketing.de) oder per FAX an (069) 46 99 80 09