

Seminar

Erfolgreiches Verkaufsgespräch mit dem informierten Internet-Smartshopper

E-Commerce auf der Fläche – wie begegne ich dem Kunden mit Smartphone im Laden?

Dozenten:

Dr. Jens Rothenstein,
IFH Köln

Termin:

03.12.2014

NEU

Mehrwert für Verbundgruppen.

Diese Veranstaltung richtet sich an:

Führungs- und Fachkräfte aus den Bereichen Mitgliederberatung und -betreuung, Marketing, Vertrieb, Kundenmanagement/-service und den Weiterbildungsakademien des kooperierenden Handels und der Verbundgruppen.

Die Digitalisierung verändert das Kaufverhalten – und damit auch das Kundenverhalten auf der Handelsfläche

Immer mehr Händler sehen sich stationär einem Kunden gegenüber, der sie mit Preisen oder Informationen aus dem Internet konfrontiert. Eine moderne Kundenbetreuung im Handel weiß, wie man Kunden „abholt“, die das Internet für Preisvergleiche und Rabattforderungen einsetzen (möchten).

Ob nun über einen Ausdruck oder sichtbar auf dem Smartphone, Händler müssen heute Strategien entwickeln, um mit einem aufgeklärten und fordernden Kunden umzugehen. Den Verbundgruppen-Zentralen kommt dabei die Aufgabe zu, die dafür nötigen Services und Weiterbildungsangebote in den Erfahrungsaustauschgruppen und Mitgliederakademien bereit zu stellen.

Im Zentrum steht dabei die Frage: Wie stelle ich sicher, dass ein Kaufprozess, der mein Geschäft durchläuft oder tangiert, auch in meinem Geschäft mit einem Abschluss endet? Das Motto lautet: „den Interessenten verstehen und ihn zu einem Kunden machen – also eine bessere Conversion auch auf der Fläche zu erreichen.“

Ihr Nutzen:

- Sie wissen, wie Sie den durch das Internet aufgeklärten Kunden auf der Fläche begegnen können.
- Sie verstehen, was Kunden heute erwarten und wie Sie in einer Multichannel-Welt die Besucherzahl im Geschäft erhöhen können.
- Sie lernen, wie Strategien aussehen, um aufgeklärten Kunden zu begegnen ohne den Umsatz an Wettbewerber im Internet zu verlieren.
- Sie erkennen, welche Service-, Beratungs- und Schulungsangebote dafür in Ihrer Verbundgruppe nötig sind.
- Sie sind in der Lage, das Wissen zu nutzen, um Ihre Mitglieder bei einem immer schwieriger werdenden Thema zu unterstützen.

Inhaltsschwerpunkte:

- Aktuelle Erkenntnisse aus der Forschung
- Wissen um Erfolgsfaktoren und -barrieren
- Konkrete Best-Practice-Beispiele zur Veranschaulichung wie Sie potentielle Käufer in Ihrem Geschäft mit Hilfe des Smartphone zum Kauf anregen können.
- Handlungsempfehlungen für die Mitgliederberatung und -betreuung
- Checklisten und Leitfäden zur Unterstützung Ihrer Mitglieder im Verbundumfeld

Methoden:

- Präsentation und Fachvortrag
- Best-Practice-Beispiele
- Diskussion der Ergebnisse
- Handlungsempfehlungen und Praxistipps speziell für Verbundgruppen

**Diese Veranstaltung ist auch als Inhousemaßnahme buchbar.
Rufen Sie uns einfach an: 02602 14-137**

ORGANISATORISCHES

Ihre Dozenten:

Dr. Jens Rothenstein ist Projektmanager an der IFH Institut für Handelsforschung GmbH und dem dort angesiedelten ECC Köln. Auch aus vorhergehenden beruflichen Stationen sowie seiner Promotion bringt er Erfahrungen in den Bereichen Online-Marketing, Konsumentenverhalten und Marktforschung mit. Herr Dr. Rothenstein beschäftigt sich am ECC Köln schwerpunktmäßig mit den Bereichen Consumer Electronics & Elektro, Webanalyse & Social Media-Monitoring, Online-Marketing sowie Zielgruppen- & Konsumentenverhalten.

Termin:

03.12.2014

Beginn:

10:00 Uhr

Preis:

EUR 460,- für Mitglieder des MITTELSTANDSVERBUNDES – ZGV
EUR 520,- für Nichtmitglieder*
zzgl. Übernachtungs- und Pensionskosten

Anmelde-Nr.:

SB414-0035

*Mitglieder der ADG/des Fördervereins erhalten eine gesonderte Rabattierung.

Erfolgreiches Verkaufsgespräch mit dem informierten Internet-Smartshopper

E-Commerce auf der Fläche – wie begegne ich dem Kunden mit Smartphone im Laden?

Mein Unternehmen ist Mitglied des MITTELSTANDSVERBUNDES – ZGV

Unternehmen/Verbundgruppe

Name, Vorname

Straße/Postfach

PLZ/Ort

E-Mail

Telefon

Datum

Unterschrift und Stempel

Wir buchen Ihnen automatisch ab dem Vorabend der Veranstaltung ein Zimmer im Hotel inklusive aller zusätzlichen Leistungen. Wenn Sie nicht am Vorabend anreisen oder gar keine Übernachtung benötigen, kreuzen Sie bitte an: keine Vorabandanreise keine Übernachtung

Mit welchem Verkehrsmittel werden Sie anreisen?

Bahn

PKW

PKW-Mitfahrer

Rechnungsanschrift = Unternehmensanschrift **oder**

Abweichende Rechnungsanschrift, wie folgt:

ANSPRECHPARTNER FÜR INHALTLICHE FRAGEN

Selbstverständlich stehen wir Ihnen auch gerne für weitergehende Fragen oder Informationen zur Verfügung.

Corinna Ruske

MBA

Produktmanagerin

T: 02602 14-137

F: 02602-1495-137

corinna.ruske@verbundgruppenakademie.de

ANMELDUNG/ORGANISATORISCHE FRAGEN

Servicecenter Seminare

T: 02602 14-500

F: 02602 1495-500

service@verbundgruppenakademie.de

Akademie der Verbundgruppen ADV
Schloss Montabaur | 56410 Montabaur
www.verbundgruppenakademie.de

Ein Angebot im Rahmen des ADG-Jahresprogramms 2014

Vertrieb, Marketing, Kommunikation