



LEA School of Leadership

## MARKENVERSPRECHEN EINLÖSEN AM POINT OF SALE WIE SIE UND IHRE MITARBEITER DIE MARKE ERLEBBAR MACHEN

2 Tages-Seminar in Berlin mit Zertifikat und individueller Fallberatung  
2. und 3. November 2010



LEA School of Leadership

## MARKENVERSPRECHEN EINLÖSEN AM POINT OF SALE WIE SIE UND IHRE MITARBEITER DIE MARKE ERLEBBAR MACHEN

Mit Karsten Kilian und Christina Grubendorfer

### 7 DAS PHÄNOMEN MARKE

Warum Marken für Kunden wichtig sind  
Wie Marken ihre Kraft entfalten

### 7 DER SHOP ALS MARKENERLEBNIS

Wie Sie Ihr Verkaufsumfeld markenkonform gestalten  
Wie Sie ein multisensorisches Markenerlebnis schaffen

### 7 DER MITARBEITER ALS MARKENBOTSCHAFTER

Wie Sie als Führungskraft die Marke vorleben können  
Was Ihre Mitarbeiter im Sinne der Marke „handeln“ lässt

### 7 IHRE GELEBTE MARKEN-PRAXIS

Fallberatung: Wie Sie persönlich Ihre Marke zum Leben erwecken  
Was Sie dabei in Ihrem konkreten Fall beachten sollten

*Entscheidend für den Erfolg der Marke VELUX sind Produktqualität und Service. Unsere Mitarbeiter lösen dieses Markenversprechen im Kontakt mit den Fachzielgruppen und dem Privatkunden fortwährend mit hoher Motivation ein. Vor allen Dingen die Identifikation mit der Marke VELUX leitet dabei ihr Handeln. Gemeinsam mit dem Prinzip "Einbinden und Entscheiden" bestimmen so unsere Markenwerte das Thema Führung bei VELUX.*

**Marc Siemssen, Leitung Personalmanagement,  
VELUX Deutschland**

*Unseren Führungsanspruch leiten wir natürlich aus unserer Marke Rittersport ab, die Marke ist unser tägliches Leben. Wir sind die ehrliche Schokolade und somit auch die ehrlichen Führungskräfte. Führung ist ständiger Bestandteil unserer internen Kommunikation.*

**Andreas Ronken, Geschäftsführer, Ritter-Sport**



## STRATEGISCHE ZIELE ERREICHEN ALS POS-MARKENMACHER

- └ **Die Kraft der Marke entfalten:**  
Wie Sie die Marke und ihre Ausstrahlung auf den Kunden nutzen.
- └ **Markenmacher werden:**  
Wie Sie selbst markenkonform handeln.
- └ **Mitarbeiter zu Markenbotschaftern machen:**  
Wie Sie Ihre Mitarbeiter auf die Marke einchwören.
- └ **Markenerlebnisse schaffen:**  
Wie Ihr Verkaufsumfeld zum Markenerlebnis beiträgt.
- └ **Markenversprechen halten:**  
Wie Sie bei jedem Kundenkontakt Ihr Markenversprechen einlösen.

## DER POINT OF SALE: KRITISCHER ERFOLGSFAKTOR DER MARKE

Der Point of Sale (PoS) ist der kritische Erfolgsfaktor einer Marke im Handel. Im direkten Kundenkontakt zeigt sich, ob die Marke hält, was sie verspricht.

Grundvoraussetzung für ein glaubwürdiges und einzigartiges Markenerlebnis der Kunden ist das Verständnis und die Identifikation aller Mitarbeiter und Führungskräfte mit der Marke. Sie als Führungskraft sind Vorbild und Markenmacher zugleich. Zunächst müssen Sie Ihr eigenes Handeln an den Werten der Marke ausrichten. Nur dann ist es möglich, Ihre Mitarbeiter auf die Marke einzuschwören.

Jeder einzelne Kontakt Ihrer Mitarbeiter mit Ihren Kunden stärkt die Marke - oder schwächt sie. Über diesen entscheidenden Einfluss Ihres Handelns auf den Gesamterfolg der Marke müssen Sie und Ihre Mitarbeiter sich zu jedem Zeitpunkt bewusst sein. Nur so lässt sich ein konsistentes, glaubwürdiges und einzigartiges Markenerlebnis vermitteln und der Wert Ihrer Marke nachhaltig steigern.



## WAS IHNEN DIE TEILNAHME BRINGT

- › Werden Sie zum Markenexperten im Handel
- › Werden Sie PoS-Markenmacher und optimieren Sie Ihren Verkaufserfolg
- › Machen Sie Ihre Mitarbeiter zu Markenbotschaftern
- › Gestalten Sie Ihr Verkaufsumfeld im multisensorischen Sinne der Marke
- › Bieten Sie Ihren Kunden einzigartige Markenerlebnisse
- › Steigern Sie den Erfolg Ihrer Marke und erhöhen Sie den Markenwert

## ANSATZ

Wir denken systemisch, lösungsorientiert und immer an die Marke.  
Wir möchten Ihnen ein unvergessliches Lernerlebnis schenken.  
Wir arbeiten mit Ihnen, Ihren Erfahrungen und Ihren Potenzialen.  
Wir sind Impulsgeber, Begleiter, Coach, Experte, Beobachter, Moderator.  
Wir bieten eine Mischung aus praktischer Erfahrung und neuesten Trends.  
Wir fundieren das Thema mit wissenschaftlichen Erkenntnissen.

## METHODIK

Fallbeispiele, Übungen, Reflektion, kollegiale Beratung. Expertengespräche wechseln sich ab mit Impulsreferaten und Gruppendiskussionen.

Es ist sichergestellt, dass der Transfer der Inhalte auf den individuellen Kontext erfolgen kann und die Teilnehmer sich in ihrem eigenen Fall beraten lassen können. Begleitende Einzelcoachings sind möglich.

## SEMINARLEITUNG



### CHRISTINA GRUBENDORFER

Gründerin der LEA  
Leadership Equity  
Association GmbH.

Seit 15 Jahren ist sie als strategische Beraterin, Coach, Trainerin, Autorin, Moderatorin und Sprecherin tätig und hält Beratungsmandate für Unternehmen verschiedenster Branchen. Die Expertin für Leadership und Markenstrategie gründete 2006 die Deutsche Employer Branding Akademie (DEBA). Sie studierte Psychologie sowie Qualitätswissenschaften an den Universitäten Austin (TX) und Bochum.

*„Frau Grubendorfer erlebe ich als zugewandt, kompetent und konsequent an einer strategischen Ausrichtung orientiert. Sie arbeitet professionell, qualitäts- und zielorientiert. Dabei spürt man ihre umfassende Erfahrung in der Begleitung von Unternehmen.“* **Joachim Lalla**, Personalleitung, FER-CHAU Engineering.



### KARSTEN KILIAN

Partner der LEA  
Leadership Equity  
Association GmbH

Der Diplom-Kaufmann kämpft seit 10 Jahren als Markenstrategie und Hochschuldozent für ein profunderes Verständnis des Phänomens „Marke“ und seiner multisensorischen Ausgestaltung. Als Markenexperte war er mehrere Jahre als Consultant bei Simon-Kucher & Partners tätig und forscht seit langem an der Universität St.Gallen. Mit Markenlexikon.com hat er das größte Markenportal im deutschsprachigen Raum aufgebaut.

*„Karsten Kilian ist ein ausgezeichnete „Networker“ in der Markenbranche und ein Kenner der Markenpraxis und Markenwissenschaft. In seinen Vorträgen und Seminaren verbindet er gekonnt dieses Wissen mit spannenden Storys und exzellenten Fallbeispielen.“* **Prof. Dr. Carsten Baumgarth**, Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin

## ANMELDUNG

### Teilnehmer

Führungskräfte aus:  
Handel  
Retail  
Einzelhandel  
Franchise

Zum Beispiel:  
Marketingleiter  
Vertriebsleiter  
Bezirksleiter  
Bereichsleiter  
Filialleiter

**Teilnehmeranzahl: 6-14**

### Arbeitszeiten

1. Tag: 09:30 - 18:30 Uhr  
2. Tag: 09:00 - 17:00 Uhr

### Beratung & Kontakt

welcome@leadership-branding.de  
Fon +49.0.30.700 159 630

### Veranstaltungsort

LEA Leadership Equity Association  
Kurfürstendamm 190-192  
10707 Berlin  
(In der Nähe vom Savignyplatz)

Transfer ab Berlin Hauptbahnhof:  
PKW: 15 min. ÖPNV: 20 min.

Transfer ab Flughafen Berlin-Tegel:  
PKW: 15 min. ÖPNV: 35 min.



### Preise

Standardpreis	<b>EUR 1.980,-</b>
Frühbucher (bis 3 Monate vorher)	<b>EUR 1.800,-</b>
LEA-Mandanten	<b>EUR 1.800,-</b>

Im Seminarpreis inbegriffen sind die Seminarunterlagen, alle Getränke und Pausenerfrischungen.

Besuchen mehrere Personen aus derselben Organisation das Seminar, erhält jeder weitere Teilnehmer 20% Ermäßigung.

Annulation: Bis 30 Tage vor dem Seminar schriftlich möglich. Wir erheben eine Bearbeitungsgebühr von EUR 100,- Ein Ersatzteilnehmer kann jederzeit gestellt werden.



## ANMELDUNG ZUM SEMINAR MARKENVERSPRECHEN EINLÖSEN AM POINT OF SALE

Ich nehme an folgendem Termin teil:

2./3. November 2010, Berlin

### Teilnehmerdaten

Name/Vorname	
Funktion	
Firma	
Telefon:	E-Mail:

### Rechnungsempfänger

Name/Vorname
Funktion
Rechnungsanschrift

Ich bin über die AGB der LEA Leadership Equity Association GmbH informiert und erkenne sie an.

Ort, Datum

Stempel, Unterschrift

### Veranstalter

LEA Leadership Equity Association GmbH  
Kurfürstendamm 190-192  
10707 Berlin.  
Fon +49.0.30.700 159 630  
Fax +49.0.30.700 159 510

Sie können dieses Formular direkt im PDF ausfüllen und zurückmailen an [welcome@leadership-branding.de](mailto:welcome@leadership-branding.de) oder ausdrucken und per Post oder Fax senden. Vielen Dank.

Anmeldung drucken

Anmeldung senden



## AGB FÜR FORTBILDUNGSVERANSTALTUNGEN DER LEA LEADERSHIP EQUITY ASSOCIATION GMBH

### §1 Anmeldung

Unsere Geschäftsbedingungen gelten ohne Ausnahme für sämtliche von uns angebotenen Fortbildungsveranstaltungen. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen unserer Mandanten oder Dritter sind nur gültig, wenn wir ausdrücklich und schriftlich ihrer Geltung zustimmen. Für diesen Fall behalten wir uns vor, unsere Angebote zurückzuziehen, ohne dass uns gegenüber Ansprüche irgendwelcher Art erhoben werden können.

Unsere Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit unseren Mandanten, auch wenn hierauf nicht noch einmal gesondert und ausdrücklich Bezug genommen wird. Anmeldungen für unsere Seminare müssen schriftlich per Brief, Telefax oder E-Mail an die LEA Leadership Equity Association GmbH, Kurfürstendamm 190-192, 10707 Berlin, Fon +49.0.30.700 159 630, Fax +49.0.30.700 159 510, welcome@leadership-branding erfolgen. Eine Anmeldung gilt als angenommen, wenn sie von uns schriftlich bestätigt wurde.

### § 2 Teilnahmegebühren

Die Teilnahmegebühren für unsere Fortbildungsveranstaltungen werden 14 Tage nach Anmeldung fällig. Bei Fernanmeldungen, die mit einer Frist kürzer als 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn erfolgen, sind die von uns erhobenen Teilnahmegebühren für diese Veranstaltung spätestens bei Veranstaltungsbeginn zur Zahlung fällig. Die Teilnahmegebühren enthalten alle Kosten für Teilnehmerunterlagen sowie die von unserer Seite im Rahmen der Veranstaltung angebotenen Verköstigungen.

### § 3 Stornierungen

Die Stornierung erfolgter Anmeldungen hat schriftlich unter der unter §1 angegebenen Anschrift zu erfolgen und ist bis zu einer Frist von 30 Tagen vor Veranstaltungsbeginn jederzeit möglich. Wir sind berechtigt, folgende Entgelte zu berechnen: Im Fall einer Stornierung bis zu 30 Tage vor Veranstaltungsbeginn fällt eine Bearbeitungsgebühr von 100,- EUR zzgl. MwSt. an. Im Fall einer Stornierung im Zeitraum von 29 bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn, sind 75% der Teilnahmegebühr zu entrichten. Erfolgt die Stornierung innerhalb von 0 bis 13 Tagen vor Veranstaltungsbeginn, so sind 100% der Teilnahmegebühren zu zahlen.

Sie sind jederzeit berechtigt, statt der angemeldeten Person einen Ersatzteilnehmer zu benennen, sofern dieser die Teilnahmevoraussetzungen erfüllt. Soweit wir Fortbildungsveranstaltungen mit Kooperationspartnern durchführen, gelten gesonderte Rücktrittsregelungen, die wir im Einzelfall bekannt geben.

### § 4 Veranstaltungsdauer

Die Dauer der von uns durchgeführten Fortbildungsveranstaltungen wird jeweils in unserem Veranstaltungskalender bzw. in den jeweils für die Veranstaltungen erstellten digitalen oder gedruckten Informationsblättern oder Ankündigungen mitgeteilt. Wir sind berechtigt, jederzeit den zeitlichen Ablauf einer Veranstaltung zu ändern, soweit wir dies dem Teilnehmer mindestens 48 Stunden vor Veranstaltungsbeginn per E-Mail, Telefax oder Brief mitgeteilt haben.

### § 5 Änderungen und Absagen von Veranstaltungen

Wir sind berechtigt, Fortbildungsveranstaltungen jederzeit absagen zu können, insbesondere dann, sofern ein Referent wegen Krankheit oder aus anderen Gründen eine Veranstaltung nicht wahrnehmen kann. Soweit wir Veranstaltungen absagen müssen, sind wir berechtigt, dem Angemeldeten eine Veranstaltung gleichen Inhaltes innerhalb der folgenden fünf Monate zu einem Alternativtermin anzubieten. In diesem Fall sind wir verpflichtet, das Angebot mindestens vier Wochen vor dem neuen Veranstaltungstag schriftlich anzubieten.

Soweit wir nicht in der Lage sind, in diesem Zeitraum einen Alternativtermin für die Veranstaltung anzubieten, erstatten wir die geleistete Teilnahmegebühr zurück. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, außer in Fällen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens von Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen der LEA Leadership Equity Association GmbH.

### § 6 Begleitende Arbeitsunterlagen

Im Verlauf einer jeden Veranstaltung händigen wir dem Teilnehmer begleitende Arbeitsunterlagen aus. Die ausgegebenen Arbeitsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht ohne Einwilligung der LEA Leadership Equity Association GmbH vervielfältigt werden. Die Unterlagen stellen wir exklusiv nur den Teilnehmern zur Verfügung.

### § 7 Datenschutz

Die uns übermittelten Daten werden in der EDV gespeichert, darüber hinaus werden Kontaktdaten sowie die Teilnehmerliste im sog. Teilnehmerhinweis den anderen Teilnehmern zugänglich gemacht. Haben Sie uns Ihre E-Mail-Adresse zur Verfügung gestellt, können Sie einer Verwertung zu Werbezwecken jederzeit unter welcome@leadership-branding.de widersprechen.

### § 8 Teilnahmebescheinigungen

Über jede Teilnahme an einer Fortbildungsveranstaltung der LEA Leadership Equity Association GmbH wird eine Bescheinigung ausgestellt.