

# Vertrieb von Bildungsdienstleistungen

## Ihr Nutzen:

- Sie richten Ihre Vertriebstätigkeit systematisch auf Erfolg versprechende Kundengruppen aus.
- Sie lernen die Organisationsprinzipien im Vertrieb kennen und was vertriebsorientierte Mitarbeiter können müssen, um erfolgreich und zufrieden zu sein.
- Sie lernen und üben, worauf es in der Beratungs- und Verkaufssituation mit dem Kunden besonders ankommt.

## Steigern Sie Ihren Erfolg systematisch!

Die besten Leistungen erbringen zu können, nützt langfristig nichts, wenn die Kunden fehlen.

Potenzielle Kunden müssen von der eigenen Leistungsfähigkeit überzeugt und für eine Zusammenarbeit begeistert werden. Im Weiterbildungsbereich ist dieser Verkaufsprozess eng mit einem Beratungsprozess verknüpft, da es sich fast immer um erklärungsbedürftige und oft um individuell anpassbare Leistungen handelt.

Welcher potenzielle Kunde warum angesprochen wird, muss vorab geklärt werden, um die eigenen Ressourcen dort einzusetzen, wo man sich den größten Erfolg verspricht.

Diese Fragen sind strategischer Natur und Basis jeden systema-

tischen Vorgehens. Nur wenn sie beantwortet sind, lassen sich sinnvolle Ziele definieren und deren Erreichung kontrollieren. Und nur wenn dies geschieht, kann man aus seinen Erfolgen und Misserfolgen lernen.

Somit ist die strategische Vertriebsplanung eng mit den operativen Beratungs- und Verkaufsprozessen zu verknüpfen. Ein gleiches Verständnis darüber, was unter Vertrieb verstanden wird, was er leisten kann und wie man vorgeht, ist elementar wichtig.

Dieses zweiteilige Seminar greift diesen Zusammenhang auf und zeigt den Weg zu einer systematischen und motivierenden Organisation des Verkaufs.



Erfolgreicher Vertrieb der eignen Leistungen braucht vor allem eines: Klare Ziele durch die Beantwortung aller wichtigen Fragen im Vorfeld - und dann konsequente Bearbeitung der definierten Aufgaben.

## Unsere Seminare in Kürze

Die beiden Teile des Seminars „Vertrieb von Bildungsdienstleistungen“ wenden sich an **Führungskräfte und Mitarbeiter in den Bereichen Strategie, Vertrieb und Kundenberatung** in Weiterbildungseinrichtungen.

In anderthalb Tagen lernen Sie in Teil 1, wie Sie sich die strategischen Grundlagen für den erfolgreichen Verkauf Ihrer Dienstleistungen erarbeiten. Sie bereiten Entscheidungen über relevante Kundengrup-

pen und die eigene Vertriebsorganisation vor. Sie setzen sich mit dem nötigen Informationsmanagement und der wünschenswerten Persönlichkeit Ihres Beratungs- und Verkaufspersonals auseinander.

Teil 2 behandelt dann in weiteren anderthalb Tagen den Beratungs- und Verkaufsprozess an sich, seine professionelle Vorbereitung und die Zusammenarbeit mit den übrigen Einrichtungsbereichen.

## Schnell gefunden:

|                  |   |
|------------------|---|
| Inhalte          | 2 |
| Lernziele        | 3 |
| Methoden         | 3 |
| Termine, Preise  | 3 |
| Dozenten         | 3 |
| Weitere Seminare | 4 |

# Vertrieb von Bildungsdienstleistungen

## Teil I: Entwicklung einer Vertriebsstrategie und –organisation



Die Konzentration der Kräfte auf ein Ziel fordert Entscheidungen darüber, was das Ziel ist und was der mögliche Weg dorthin.

*„Branchenspezifik und direkter Bezug zur Praxis zeichnen dieses Seminar aus. Die Seminarteile können von einer oder auch von verschiedenen Personen einer Einrichtung besucht werden.“*

### Die Vertriebsstrategie:

- Wer sind potenzielle Kunden und welches Problem können wir für diese lösen?
- Lassen sich unsere Kunden in Gruppen einteilen und welche Gruppen sind wie wertvoll für uns?
- Welche Leistungen eignen sich für welche Kundengruppe - und zu welchem Preis?
- Welche Alleinstellungsmerkmale werden uns erfolgreich machen?
- Wie definieren wir realistische und motivierende Ziele und wie planen wir entsprechend den Einsatz unserer Ressourcen?

### Die Vertriebsorganisation:

- Wie richten wir uns am besten auf unsere Kunden aus - regional, fachlich?
- Welche Schnittstellen haben wir zum Kunden und welche internen Schnittstellen sind für den Vertrieb wichtig (z.B. Produktentwicklung)?

### Informationsmanagement:

- Welche Informationen haben und brauchen unsere Berater und Verkäufer über unsere Kunden?
- Wie sieht der Einkaufsprozess bei unseren institutionellen Kunden aus?
- Wie positionieren sich unsere Wettbewerber?

### Die Verkäuferpersönlichkeit:

- Welche fachlichen, methodischen und sozialen Kompetenzen brauchen unsere Berater und Verkäufer?
- Wie wählen wir Erfolg versprechende Mitarbeiter für diese Aufgaben aus?
- Wie können wir unsere Mitarbeiter gezielt fördern und weiterentwickeln?
- Wie motivieren wir vertriebsorientierte Mitarbeiter ?
- Was bedeutet Vertriebsorientierung in Weiterbildungsorganisationen, die an sehr vielen Stellen direkten Kundenkontakt haben?

### Ansätze im Vertriebscontrolling

## Teil 2: Professionell beraten und verkaufen

### Wichtige strategische Vorgaben:

Input aus Teil I zu Zielgruppen, wichtiger Information über den Kunden und Alleinstellungsmerkmale der eigenen Leistung.

### Wichtige Elemente des Verkaufsprozesses:

- Fünf Stufen im Verkaufsprozess
- Die Glaubwürdigkeitsaussage
- Ermittlung von Absatzchancen
- Sekundäre Auswahlkriterien im Kaufentscheidungsprozess
- Der Kaufentscheidungsprozess mit mehreren Beteiligten

### Das persönliche Beratungs- und Verkaufsgespräch:

- Kontaktaufnahme und –aufbau
- Bedarfsermittlung
- Kundeninteressen und dominantes Kaufmotiv
- Der Preis - mehr als eine Zahl
- Einwandbehandlung
- Der Frageprozess - Schlüssel zur Lösungsentwicklung
- Entwicklung und Darstellung kundenorientierter Lösungen
- Nutzenkommunikation und Nutzenwahrnehmung

### Telefonische Beratung und Verkauf:

- Die vier Stufen des telefonischen Beratungs- und Verkaufsgesprächs
- Wie gewinnen wir Kundinnen und Kunden im telefonischen Kontakt?

### Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungsbereichen

- Marketing
- Produktentwicklung



Im Beratungs- und Verkaufsgespräch wird gemeinsam mit dem Kunden eine Lösung für dessen Probleme erarbeitet.

## Lernziele

**Ziele des ersten Teils** sind, dass Sie als Teilnehmer

- wissen, welche Fragen unbedingt geklärt sein müssen, um systematisch vertrieblichen Erfolg zu erzielen,
- praktikable Herangehensweisen zur Beantwortung dieser Fragen kennen und erste Erfahrungen mit ihnen gesammelt haben,
- Vor- und Nachteile typischer Vertriebsorganisationen kennen und für Ihre Einrichtung bewerten können,

- wissen, welche Informationen für ein Erfolg versprechendes Vorgehen nützlich sind - und wo Sie diese bekommen können,
- erkennen, was ein Berater und Verkäufer können muss, um erfolgreich und auch zufrieden zu sein,
- Überlegungen anstellen, welche Fähigkeiten gezielt (weiter) entwickelbar sind und welche weniger.

**Ziele des zweiten Teils** sind:

- Sie kennen den Entwicklungsprozess einer strukturierten, wertschätzenden Verkaufsbeziehung vom Erstkontakt bis zur Kaufzusage.
- Sie gewinnen mehr Neukunden, erhöhen den Umsatz Ihrer Bestandskunden nachhaltig und entwickeln Ihre Kunden zu aktiven Vollreferenzen.
- Sie entwickeln gezielt Ihre individuelle Beratungsstrategie, mit der Sie Interesse wecken, die richtigen Argumente finden, geschickt verhandeln und überzeugen.



Reinhard Schoen, Ihr Dozent in beiden Seminarteilen

*„Die Kunst im Vertrieb ist es, dem Kunden die richtigen Fragen zu stellen und seine Antworten zu verstehen.“*

## Methoden

Um diese Ziele zu erreichen, wechseln sich theoretische Unterrichtseinheiten und Praxisphasen ab.

In Teil 1 (Vertriebsstrategie und -organisation) haben Sie die Möglichkeit, für Ihre Einrichtung erste strategische Fragestellungen zu bearbeiten, Ihre Antworten zu diskutieren und zu schärfen. Sie erarbeiten in der Gruppe eine Liste vielversprechender

Informationsquellen und tauschen Ihre Erfahrungen in Sachen Personalauswahl und -führung aus.

Teil 2 (Professionell beraten und verkaufen) lässt die Teilnehmerinnen und Teilnehmer den gesamten Verkaufsprozess praktisch erleben und gestalten. In vielen kleinen Übungen werden sie ein Gefühl dafür entwickeln, worauf es ankommt, und Chancen der gezielten Weiterentwick-

lung der vorhandenen Kompetenzen erkennen. Trainer-Input, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen in praktischen Rollenspielen mit nachfolgender Analyse.

Für Interessierte bieten wir im Nachgang an die Veranstaltung regelmäßige Entwicklungscoachings an - online und vor Ort.

## Termine, Preise und Dozenten

### Termine und Orte:

Aktuelle Seminartermine finden Sie im Internet unter [www.iwbm.de](http://www.iwbm.de).

Beide Seminarteile können getrennt voneinander gebucht werden und dauern jeweils 1,5 Tage.

### Unterrichtszeiten:

Teil 1: 1. Tag: 13:00 - 18:00 Uhr  
2. Tag: 09:00 - 17:00 Uhr  
Teil 2: 1. Tag: 09:00 - 17:00 Uhr  
2. Tag: 09:00 - 14:00 Uhr

### Preis je Teil-Seminar/Teilnehmer:

690,- € zzgl. 19% MwSt.  
(Endpreis inkl. MwSt.: 821,10 €)

Im Preis sind Teilnehmerunterlagen, Mittagessen am jeweils vollen Seminartag und Erfrischungsgetränke enthalten.

Bei Buchung beider Seminarteile durch ein Unternehmen **sparen Sie mehr als 50% für Teil 2**, denn es gilt ein Gesamtpreis von 990,- € (Endpreis inkl. MwSt.: 1.178,10 €)

### Ihr Dozent:

**Reinhard Schoen** verfügt über langjährige erfolgreiche Berufserfahrung sowohl im Vertrieb von erklärungsbedürftigen Dienstleistungen als auch als Trainer in der Erwachsenenbildung. Schoen berät und trainiert in den Bereichen Vertriebsstrategien, effiziente Neukundenakquisition und nachhaltige Kundenbindung.

Er kennt den Bereich der Weiterbildung sowohl aus Anbieter- als auch aus Kundensicht.



Anmeldung unter

[www.iwbm.de/seminare.html](http://www.iwbm.de/seminare.html)

## Institut für Weiterbildungsmanagement

IWBM GmbH  
Am Rosensee 17  
24223 Schwentinental  
www.iwbm.de

Dominik Ullmann  
Telefon: 04307 2 76 92 42  
Fax: 04307 2 76 92 43  
E-Mail: d.ullmann@iwbm.de



## Innovation und Professionalität in Weiterbildungseinrichtungen

Das Institut für Weiterbildungsmanagement ist Dienstleister für die Weiterbildungsbranche. Wir unterstützen Weiterbildungsanbieter durch Forschung, Beratung, Services und Training. Alle Leistungen sind auf die Bedürfnisse und speziellen Bedingungen von Weiterbildungseinrichtungen zugeschnitten. In einem leistungsfähigen Kompetenznetzwerk wird die fachliche Expertise und Erfahrung unserer Spezialisten und Partner mit dem spezifischen Wissen und der Branchenerfahrung von IWBM zu einzigartigen Lösungen für unsere Kunden vereint. Weiterbildung ist etwas Besonderes - wir wissen das und nehmen uns ihrer Herausforderungen an.

Mehr über IWBM  
finden Sie im Netz:

[www.iwbm.de](http://www.iwbm.de)

## Weitere Seminare von IWBM

### Online-Marketing für Weiterbildungseinrichtungen



Bei unseren Seminaren treffen sich Menschen aus der Weiterbildungsbranche zum Austausch mit Fachexperten und untereinander.

Das Internet entwickelt sich auch für Bildungsangebote zum wichtigsten Suchinstrument. In **zwei Tagen** erhalten Sie einen Überblick über die Möglichkeiten im Netz aktiv zu werden. Der Dozent hat mehrjährige Erfahrung im klassischen und im Online-Marketing und vermittelt Ihnen das nötige Wissen, um die strategischen und operativen Herausforderungen einer effektiven **Kundenkommunikation im Netz** anzugehen. Sehr **praxisorientiert** wird auf die unterschiedlichen Instrumente, ihre **Funktionsweisen** und ihre **Erfolgsbedingungen** eingegangen.

### Datenschutz in Weiterbildungseinrichtungen

In **drei Tagen** erhalten Sie einen fundierten Einstieg in die Thematik. Mehrere Top-Dozenten mit jahrelanger Datenschutzerfahrung vermitteln Ihnen das Basiswissen, um den Datenschutz **in Ihrer Einrichtung professionell** zu gestalten.

Sehr **praxisorientiert** und an den speziellen Herausforderungen der **Weiterbildungsbranche** ausgerichtet wird in passenden Fallbeispielen jeder Organisationsbereich auf seine Datenschutzanforderungen hin untersucht.

### Datenschutz für QM-Auditoren in Weiterbildungseinrichtungen

QM-Systeme sind ein guter Ort, um Datenschutz in den Einrichtungen nachhaltig zu implementieren und in die regelmäßige Überwachung einzubeziehen.

In diesem **halbtägigen** Workshop erarbeiten sich Auditoren eine Checkliste zur Überprüfung der wichtigsten Fragen zur Rechtssicherheit im Datenschutz.

Infos zu allen Seminaren finden Sie unter [www.iwbm.de](http://www.iwbm.de)

# IWBM