

**TAE**

**technische  
akademie  
esslingen**  
weiterbildung  
mit zertifikat



Unterstützt durch das  
Wirtschaftsministerium  
Baden-Württemberg aus Mitteln  
des Europäischen Sozialfonds  
Ziel 3



maschinenbau, fahrzeugtechnik und tribologie

fertigungs- und produktionstechnik

elektrotechnik und elektronik

informationstechnologie

medizintechnik

bauwesen

**betriebswirtschaft und arbeitskompetenz**

management und führung

## **Fachreferent/-in für Verkauf und Vertriebsmanagement (TAE)**

**4. berufsbegleitender Zertifikatslehrgang**

**5 Präsenzphasen > 11 Seminartage  
(unter Einschluss von Samstagen)**

**Seminar**

in Ostfildern-Nellingen  
An der Akademie 5

**15. September 2006 bis 27. Januar 2007**  
Veranstaltung Nr. 32124Z/28.1069

Der Vertrieb umfasst alle akquisitorischen und logistischen Funktionen, Strukturen, Abläufe und Methoden der Absatzwirtschaft. An dieser verantwortlichen Stelle zur Umsatzgenerierung und -sicherung muss der Verkäufer immer wieder Kompromisse zwischen Kunden- und Kostenorientierung finden und ausloten. Die Umsatzentwicklung seiner Produkte, Dienstleistungen und Geschäftsfelder bestimmt die Marktposition und das Betriebsergebnis des Unternehmens.

Oft beginnt der Karriereeinstieg aus verschiedenen beruflichen Disziplinen und Qualifikationsstufen im operativen Markt- und Kundenbereich der Vertriebsabteilungen: Vertriebsstrategien und Maßnahmen zur Umsetzung entwickeln, Kundenkontakte aufbauen und pflegen, zukunftsfähige Entwicklungen erkennen, definieren und rückmelden, über Absatzwege entscheiden und das Spektrum der verkaufsfördernden Maßnahmen gezielt einsetzen. Auch bei der Auftragsabwicklung, dem Service und der Nachbetreuung sind die Kunden kritischer und anspruchsvoller geworden.

Vertriebsmitarbeiter müssen ihre fachliche Kompetenz um viele Zusatzqualifikationen erweitern, die den Vertriebsalltag und den Erfolg bestimmen:

- > theoretische Modelle und strategische Grundformen der Verkaufsorganisation auf Industrie- und Konsumgütermärkten kennen
- > logistische Möglichkeiten des Unternehmens und Schnittstellen zu den Fachbereichen bei der Informationsbeschaffung und der Auftragsabwicklung nutzen
- > rechtliche Voraussetzungen aus dem Vertragsrecht beachten
- > betriebswirtschaftliche Kompetenz und fachliche Argumentationsspielräume in Preisgesprächen beherrschen

- > verbale und nonverbale Kommunikationsfähigkeit im Kundengespräch gezielt einsetzen
- > durch Situationsanalysen und Verkaufspsychologie eigenes Selbstbewusstsein und Verhandlungssicherheit in der Kundenbeziehung ausstrahlen
- > Kennzahlen und Ergebnisse zum Geschäftsverlauf für die Unternehmenssteuerung nachvollziehbar dokumentieren

## Ziel des Seminars

Für die operativen Verkaufsvorgänge bereiten fachliche Qualifikationen kaum umfassend vor. Der berufsbegleitende Zertifikatslehrgang „Fachreferent/-in für Verkauf und Vertriebsmanagement (TAE)“ vermittelt einen kompakten Überblick von der Theorie zur Praxis. Er fördert das vorhandene Mitarbeiterpotenzial und unterstützt die Entwicklung eines Tätigkeitsprofils für den professionellen Verkauf: Methodische Grundlagen und vorhandene Kenntnisse werden ergänzt, strukturiert, aktualisiert und trainingsintensiv optimiert.

Zeitlich überschaubar und handlungsbezogen baut das Unterrichtskonzept auf die Eigeninitiative und den Erfahrungsaustausch der Teilnehmerinnen und Teilnehmer:

- > übersichtlich gestaltete Basislektüre ermöglicht die Nachbereitung der Präsenzphasen
- > Fallbeispiele, Gruppenarbeiten und Diskussionen schaffen dann die Grundlage für eine praktische Umsetzung im Unternehmen
- > erfahrene Gastreferenten bieten in Praxisvorträgen Einblicke in verschiedene Organisationen und einen zusätzlichen Erfahrungsaustausch
- > auf der Grundlage einer Kurzpräsentation oder Simulation bestätigt das Zertifikat „Fachreferent/-in für Verkauf und Vertriebsmanagement (TAE)“ die erworbene Zusatzqualifikation

## **Lehrgangsleitung**

---

### **Dittmar Prasse BDVT**

Prasse Training & Partner, Leonberg  
Langjährige Praxiserfahrung als Verkaufs- und Messeleiter in den Bereichen Handel, Dienstleistung und Industrie, als Verkaufstrainer seit 1985 mehrfach ausgezeichnet (z.B. „2. Deutscher Trainingspreis“, „Bestes Trainingskonzept im Handel“ und „Deutscher Verkaufsförderungspreis TOP TEN“)

### **Dr. Björn Schuppar**

Geschäftsführender Gesellschafter von Schuppar Consulting Ltd. & Co. KG, Mannheim  
Langjährige Projekt- und Trainingserfahrung im Vertriebs- & Marketingmanagement. Veröffentlichungen in zahlreichen Zeitschriften. Promotion zum Thema Preismanagement bei Prof. Christian Homburg, Universität Mannheim. Vorher tätig im Vertrieb bei Lufthansa Systems in Frankfurt und Asien.

### **Rainer Uhrmann-Nowak**

Geschäftsfeldleiter der Technischen Akademie Esslingen, Ostfildern

## **Zielgruppen**

---

Dieser Zertifikatslehrgang richtet sich an Vertriebsleiter und Verkäufer im Innen- und Außendienst, an Key-Account- und Produktmanager, Vertriebsmitarbeiter und -assistenten aus Innendienst, Auftragsbearbeitung und Kundendienst, an Leiter und Nachwuchskräfte aus Vertrieb, Marketing, Controlling und Technik sowie an Ingenieure und Techniker mit Verkaufsaufgaben oder vertriebsunterstützenden Kundenkontakten.

## **Fachkursförderung**

---

Für den Lehrgang wird beim Landesgewerbeamt eine Fachkursförderung für kleine und mittlere Unternehmen aus Baden-Württemberg beantragt (30% der Lehrgangsgebühr, 50 % bei Teilnehmer/-innen über 50 Jahre).

# Präsenzphase 1

Freitag, 15. September 2006 > 9.00 bis 18.00 Uhr

Samstag, 16. September 2006 > 9.00 bis 15.00 Uhr

## Themen

---

### **Eröffnung und Einführung**

#### **Grundlagen der Vertriebskonzeption und -steuerung**

- > systematisches Vertriebsmanagement
- > Vertriebsstrategie als Weichenstellung
- > kundenorientiertes Informationsmanagement
- > effektives Vertriebswege- und Vertriebspartnermanagement: den Weg zum Kunden gestalten
- > professionelles Preismanagement: hoher Nutzen zu fairen Preisen
- > Vertriebskultur, Verkäuferprofile und -entwicklungsmöglichkeiten: Verkaufen will gelernt sein!

#### **Die tägliche Praxis: Kalkulation, Angebotserstellung und Auftragsabwicklung**

- > das betriebliche Rechnungswesen als Ausgangspunkt und Voraussetzung
- > Ermittlung der Kosten, Planung des Gewinns
- > Stunden und/oder Zuschlagssätze ableiten
- > die Vorkalkulation/Angebotskalkulation zu Voll- und Grenzkosten zur Ermittlung von Preisober- und Preisuntergrenze
- > Preispolitik und Entscheidungskriterien für die Preisgestaltung
- > Deckungsbeitragsrechnung und Preispolitik
- > Auswirkungen eines Preises auf Auftrag und Ergebnis
- > Überwachung der erzielten Preise bezüglich der gesetzten Ziele
- > das Konzept der Kundenorientierung
- > Einrichten von Auftrags- und Logistikzentren
- > Teambildung in der Auftragsabwicklung

---

## Praxisvortrag

**Händlermanagement aus Vertriebsicht am Beispiel Danfoss**

---

## Referenten

**Rainer Uhrmann-Nowak**

**Dr. Björn Schuppar** (Lehrgangsführung)

**Christian Wabenhorst**

Unternehmensberater für Planung und Controlling, Korb

---

## Gastreferent

**Andreas Dobratz**

Senior Director und Mitglied der Geschäftsleitung,  
Danfoss GmbH, GB Industrieautomatik,  
Korntal-Münchingen

# Präsenzphase 2

Freitag, 13. Oktober 2006 > 9.00 bis 17.00 Uhr

Samstag, 14. Oktober 2006 > 9.00 bis 15.00 Uhr

## Themen

---

### **Vertriebsinstrument Internet**

- > Wachstumsfaktor Technologie:  
Was bringt E-Commerce wirklich und wie geht es weiter mit dem Internet?
- > die neue Macht des Kunden im Online-Zeitalter:
  - > die totale Transparenz des Marktes
  - > eBay & Co.: variable Preisfindung setzt sich durch
  - > Service und Kundendienst im Internet-Zeitalter
  - > Personalisierung und neue Wege zur Kundenbindung
- > Internet als Basis einer Mehrkanal-Strategie
- > „Integration“: neue und bestehende Geschäftsprozesse verbinden und optimieren
- > Zahlungssysteme und Sicherheitsaspekte
- > Online-Marktplätze in meiner Region / Branche
- > Workshop: sinnvolle Strategien im eigenen Unternehmen

### **Der rechtliche Rahmen**

- > Kauf- und Werkvertrag
- > Allgemeine Geschäftsbedingungen
- > gesetzliche Pflichten für Verkäufer und Käufer
- > Definition „Sachmangel“
- > Mängelansprüche des Käufers
- > § 377 HGB und Qualitätssicherungsvereinbarungen
- > der Verbrauchsgüterkauf
- > Herstellergarantie und Garantieverprechen des Verkäufers

## Referenten

---

**Prof. Paul Maciejewski**

Hochschule Pforzheim

**Franz-Otto Kierig**

Rechtsanwalt, Heidelberg

# Präsenzphase 3

Freitag, 10. November 2006 > 9.00 bis 18.00 Uhr

Samstag, 11. November 2006 > 9.00 bis 15.00 Uhr

## Themen

---

### **Customer Relationship Management (CRM)**

- > Ziele, Aufgaben und Instrumente im CRM
- > Kundenorientierung als Unternehmensphilosophie
- > Kundenservice und Kundenorientierung in der Praxis
- > Kundenzufriedenheit
- > unternehmensinterne Qualität sichern
- > aktive Kundenbeziehungen mit CRM

### **Die Vertriebsorganisation:**

#### **Schnittstellenkoordination und -logistik**

- > Marketing und Vertrieb: Zusatznutzen (Added Values) zur Produktpositionierung am Markt
  - > Marktforschung
  - > Unternehmenskommunikation
  - > Verkaufsförderung
  - > Produktmanagement
- > Prozessorganisation:
  - > Innendienst / Außendienst
  - > Technischer Support
  - > Backoffice Support
- > Supply Chain Management:
  - > Integration von Wertschöpfungsketten durch SCM

## Praxisvortrag

---

**Kompetenzentwicklung zur Erfüllung des Anforderungsprofils „Referent Marketing und Vertrieb“**

## Referenten

---

### **Wolfgang K. Buhl**

Training / Coaching / Consulting, Böblingen

### **Liane Weinfurter**

the profit maker + troubleshooter, Stuttgart

## Gastreferent

---

### **Bernd Hechler**

Referent Marketing u. Vertrieb,

Gebr. Heller Maschinenfabrik GmbH, Nürtingen

# Präsenzphase 4

Donnerstag, 14. Dezember 2006 > 10.00 bis 18.00 Uhr

Freitag, 15. Dezember 2006 > 9.00 bis 17.00 Uhr

Samstag, 16. Dezember 2006 > 9.00 bis 15.00 Uhr

## Themen

---

### **Verkaufsgespräche erfolgreich führen:**

#### **Verkaufpsychologie und -techniken**

- > Informationsbeschaffung, Zielsetzung, Strategieentwicklung und Selbstdarstellung
- > Grundlagen der Verhandlungsführung: verbale und nonverbale Kommunikation
- > die Phasen im Verkaufsgespräch
- > Kundentypen, -profile und -motive: Emotionale Intelligenz im Verkauf > die Persönlichkeit des Gesprächspartners wahrnehmen und einschätzen
  - > Leistungs- und Beziehungswünsche erkennen
  - > strategische Flexibilität und Beziehungskompetenz aufbauen > Gemeinsamkeiten als Beschleuniger einsetzen
- > Argumentations-, Gesprächs- und Verhandlungstechniken: Nutzendarstellung > Analyse der Gesprächspartner > aktiv zuhören, Fragetechniken > Regeln für erfolgreiche Kommunikation > Abschlusstechniken
- > Sicherheit im Preisgespräch
- > Sicherung von Gesprächsergebnissen
- > vom Verkäufer zum Berater: Problemlösungen ersetzen Produkte
- > Kundenpflege und Reklamationsbehandlung: After-Sales-Betreuung
- > praktische Anwendung mit Video-Feedback

### **Überzeugendes Auftreten durch Wissen Ihrer körpersprachlichen Ausdruckswirkung im Kundenkontakt**

- > integrierende Distanz regeln
- > Stärke/Schwäche-Profil Ihres Körpersprachbildes

## Referenten

---

### **Dittmar Prasse**

Prasse Training & Partner, Lehrgangsführung, Leonberg

### **Brigitte Heizmann**

Freiberufliche Trainerin, Horb

# Präsenzphase 5

Freitag, 26. Januar 2007 > 9.00 bis 18.00 Uhr

Samstag, 27. Januar 2007 > 9.00 bis 13.00 Uhr

## Themen

---

### **Vertriebscontrolling**

- > Aufgaben und Funktionen des Vertriebscontrollings
- > Planung und Berichtswesen im Vertrieb
- > rentable Kunden identifizieren
- > weitere aktuelle Themen im Vertriebscontrolling
- > Kennzahlen im Vertriebscontrolling

## Abschlusspräsentation

---

Präsentation und kollegiales Fachgespräch

## Praxisvortrag

---

### **Customer Relationship Management (CRM)**

- > Praxis im Sondermaschinenbau

## Referenten

---

### **Babette Drewniok**

Betriebswirtschaftliche Beraterin, Kreuzau

**Dr. Björn Schuppar** (Lehrgangsführung)

**Dittmar Prasse** (Lehrgangsführung)

## Gastreferent

---

### **Andreas Junginger**

ZELTWANGER ENGINEERING GmbH, Tübingen

## Sie melden sich an

Bitte nennen Sie

Veranstaltung Nr. 32124Z/28.1069

Veranstaltungstitel

Vor- und Nachname, Anschrift

Telefon, Telefax, E-Mail

per Post

Technische Akademie Esslingen

An der Akademie 5, 73760 Ostfildern

per Telefon

Marianne Merten, Ursula Prezewowsky

Anmeldung +49 711 34008-23, -24, -25, -40

per Telefax

+49 711 34008-27, -43

per E-Mail

anmeldung@tae.de

per Internet

www.tae.de

**Wir reservieren auch Ihr Hotelzimmer.**

**Kostenloses Parken direkt am Haus.**

## Wir berechnen

EUR 2.540,- mehrwertsteuerfrei

Im Falle einer Förderung wird Ihnen der

Förderbetrag aus ESF-Mitteln nach Auszahlung durch das Wirtschaftsministerium erstattet.

Im Preis sind Arbeitsunterlagen sowie Mittagessen enthalten.

## Ihre Ansprechpartner

organisatorisch

Telefon +49 711 34008-0

fachlich

Dipl.-Soz. Dipl.-Päd. Rainer Uhrmann-Nowak

Telefon +49 711 34008-71

E-Mail rainer.uhrmann@tae.de

## Sie finden unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen

im Internet, Gesamtprogramm und in der Anmeldebestätigung.

## Sie erhalten Qualität

Das Qualitätsmanagementsystem der Technischen Akademie Esslingen ist nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert.



## Wir bieten mehr

Besuchen Sie uns im Internet oder fordern Sie die Einzelprogramme der verwandten Themen an.

**maschinenbau, fahrzeugtechnik und tribologie**

**fertigungs- und produktionstechnik**

**elektrotechnik und elektronik**

**informationstechnologie**

**medizintechnik**

**bauwesen**

**betriebswirtschaft und arbeitskompetenz**

**management und führung**

**www.tae.de**