



Fokus Kundenkontakt Herausforderung Kundenbindung im GW-Management

Steigern Sie Ihre Erträge
durch professionelles
Kundenbindungsmanagement!

Ihre Top-Themen

- | Wie stellen Sie Prozesssicherheit, Nachhaltigkeit und Professionalität im GW-Verkauf sicher?
- | Preismanagement als Ertragsvoraussetzung Nr. 1?
- | Wie lassen sich Angebotspreise durchsetzen?
- | Wie funktioniert Kundenbindung im GW-Bereich?
- | Was bedeutet „Professionalität im Internetvertrieb“ aus Kundensicht?
- | Was hat Controlling mit Kundenbindung zu tun?



Moderation und fachliche Leitung:

**Michael Drumm, Geschäftsführer,
Management Development:**

„Wäre der Preis das einzige Entscheidungskriterium, wären viele GW-Verkäufer überflüssig!“



Martin Freihaut, Bereichsleitung

Gebrauchte Automobile, ahg Autohandelsgesellschaft:

„Umsatz hat etwas mit Fleiß zu tun, Erträge generieren wir mit Intelligenz.“

CAROO GROUP

pkw.de caroo.de autotest.de



AUTOHAUS
akademie III



Programmauszug

Internet – Kundenbindung per Mausklick

- | Mystery-Mail-Studie 2010 – Professionalität im Internetvertrieb!
- | Chancen nutzen – so gehen Ihnen keine Anfragen verloren!
- | Abschlussquote – so schnell müssen Sie reagieren!
- | Facebook, Twitter & Co. – Kundenbindung 2.0

Professionelles Lead Management im Premiumhandel – ein Beispiel

Aus der Praxis – für die Praxis

- | So schaffen Sie bei Ihren Verkäufern Akzeptanz beim Einsatz von Lead-Management-Systemen

Kundenkontakt – so handeln Sie professionell

- | Begegnungsqualität – die Visitenkarte Ihres Autohauses!
- | Inzahlungnahme – so argumentieren Sie professionell!
- | Nutzenargumentation – so vermeiden Sie Nachlässe!
- | Was bedeuten „nur 3 Prozent Nachlass“ für das Autohaus?

Kundenbindung – Chancen und Risiken im GW-Management

Fokus Kundenkontakt

„Der wichtigste, heute vernachlässigte Managementgrundsatz ist wohl die Nähe zum Kunden. Seine Bedürfnisse zu erfüllen und seinen Wünschen zuvorzukommen: Darum geht es! Für allzu viele Unternehmen ist der Kunde zum lästigen Störenfried geworden. Sein unbe-rechenbares Verhalten wirft wohldurchdachte strategische Pläne über den Haufen, seine Handlungen bringen die EDV durcheinander, und obendrein besteht er auch noch hartnäckig darauf, gekaufte Produkte müssten funktionieren!“
Lew Young, Chefredakteur Business Week

In diesem Seminar zeigen Ihnen GW-Experte Michael Drumm und der erfahrene GW-Praktiker Martin Freihaut, wie Sie Ihre Kundenkontakte professionell pflegen und so Pluspunkte sammeln können. Sie erhalten konkrete Tipps und Anregungen, die sofort in der Praxis anwendbar sind.

Termine/Orte

- Dienstag, 3. Mai 2011 in Hannover
- Mittwoch, 4. Mai 2011 in Frankfurt
- Donnerstag, 5. Mai 2011 in Stuttgart

Jeweils von 10:00 bis 17:00 Uhr.
Ortsangaben sind Großraumangaben.

Expertenvorträge

Lead Management im Internet

Boris Polenske, Geschäftsführer, Caroo GmbH

Vertriebscontrolling – so erhöhen Sie Ihre Kundenzufriedenheit im GW-Bereich

Stefan Dörle, IMAGO Informationstechnologie GmbH

Erfahrungen bei der Umsetzung von Social Networks am Beispiel der Senger Gruppe

Nadine Schlink, Marketing, Senger Group

Ihre Referenten

Michael Drumm ist seit vielen Jahren GW-Berater und Trainer. Er ist an der Entwicklung und Umsetzung aktueller GW-Strategien bei unterschiedlichen Herstellern und Importeuren beteiligt.

Martin Freihaut (KFZ-Betriebswirt) ist Fachreferent für den Bereich „Gebrauchtwagen-Management“ an der BFC Calw. Nach vielen Jahren als Verkaufsleiter ist er heute als „Bereichsleiter Gebrauchte Automobile“ bei der ahg Autohandelsgesellschaft im Einsatz.

Zielgruppe

Inhaber, Geschäftsführer, Verkaufsleiter, Verkäufer und GW-Verantwortliche von markengebundenen und freien Automobilhändlern.

AUTOHAUS
akademie III

Faxanmeldung +49 (0)89 203043-1293

Ja, wir melden folgende Teilnehmer an (bitte ankreuzen):

- | | |
|------------------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> Hannover | Dienstag, 3. Mai 2011 |
| <input type="checkbox"/> Frankfurt | Mittwoch, 4. Mai 2011 |
| <input type="checkbox"/> Stuttgart | Donnerstag, 5. Mai 2011 |

Jeweils von 10:00 bis 17:00 Uhr. Ortsangaben sind Großraumangaben.

Die Teilnahmegebühr von 299,- Euro zzgl. ges. MwSt. ermäßigt sich bereits ab dem zweiten Teilnehmer desselben Unternehmens auf 269,- Euro, inkl. Teilnehmerunterlagen, Kaffeepausen und Mittagessen. **Abonnenten der Fachzeitschrift AUTOHAUS sowie Partner der DEKRA und der Caroo GmbH erhalten den ermäßigten Preis von 269,- Euro.**

Sie können sich auch im Internet anmelden unter:

www.autohaus.de/akademie

Telefon: +49 (0)89 203043-1262

Die schriftliche Abmeldung bis 8 Tage vor Seminarbeginn ist kostenfrei. Ab 7 Tage vor Seminarbeginn wird eine Stornogebühr von 50 % der Seminargebühr berechnet. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Eine kostenfreie Vertretung des angemeldeten Teilnehmers ist möglich. Es gelten die AGB der AUTOHAUS akademie.

.....
1. Teilnehmer(in) (Vor- und Zuname)

.....
2. Teilnehmer(in) (Vor- und Zuname)

.....
Firma

.....
Straße/Nr.

.....
PLZ/Ort

.....
Telefon /Fax

.....
E-Mail

.....
Datum

Unterschrift

.....
Kunden- bzw. Partnernummer (bitte angeben)

AUTOHAUS akademie | Aschauer Straße 30 | D-81549 München