



ExperTrainee

OPTIMALE KUNDENBETREUUNG ALS Kernaufgabe der Wirtschaftsförderung

Bestandspflege oder moderne Bestandskundenentwicklung hat in den letzten zehn Jahren enorm an Bedeutung gewonnen. Bestandsunternehmen professionell zu betreuen, ist in vielen Kommunen inzwischen wesentlich wichtiger, als Neukunden zu gewinnen. In diesem Seminar soll mit den Teilnehmern das Thema „Optimale Kunden- und Unternehmensbetreuung“ erarbeitet werden. Hierzu gehören Teilbereiche, wie die Unternehmensansprache, die laufende Unternehmensbetreuung und die Projektbearbeitung.

TERMINE:

- 08.05.2018 Dortmund, ExperConsult
07.08.2018 Hannover, InterCity Hotel

TEILNAHMEBEDINGUNGEN:

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung per E-Mail sowie die Rechnung auf dem Postweg. Die Anmeldung sollte bis spätestens 30 Tage vor der Veranstaltung erfolgen. Bei schriftlicher Teilnahmestornierung bis 14 Tage vor der Veranstaltung (bei ExperConsult eingehend) wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 25 % der Teilnahmegebühr zzgl. MwSt. erhoben. Bei späterer Stornierung ist der gesamte Teilnahmebetrag zu zahlen. Die Benennung eines Ersatzteilnehmers ist in jedem Fall möglich. Übernachtungskosten sind in den Teilnahmegebühren nicht enthalten. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass das endgültige Zustandekommen der Veranstaltung vom Erreichen einer Mindestteilnehmerzahl abhängt. Die Veranstaltung findet nur statt, wenn sich mindestens 7 Personen angemeldet haben. Wir werden Ihnen bis spätestens zwei Wochen vor der Veranstaltung mitteilen, falls wir die Veranstaltung wegen einer zu geringen Teilnehmerzahl absagen müssen. Kommt die Veranstaltung nicht zustande, werden wir Ihnen den bereits gezahlten Teilnahmebetrag erstatten. Darüber hinaus angefallene Kosten werden von uns nicht erstattet. Dem Veranstalter bleibt vorbehalten, aus wichtigem Grund Ersatzreferenten einzusetzen und das Programm geringfügig zu ändern sowie bei zu geringer Teilnehmerzahl die Veranstaltung abzusagen. Für Unfallschäden, Beschädigung oder Verlust von persönlichen Gegenständen der Teilnehmer im Zusammenhang mit der Veranstaltung übernimmt die ExperConsult Wirtschaftsförderung & Investitionen GmbH & Co. KG keine Haftung, es sei denn, der Schaden wurde von ihr oder ihren Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Dortmund. Die komplette Veranstaltungsübersicht finden Sie auf: www.experconsult.de/veranstaltungen.html

TEILNAHME:

250,00 Euro zzgl. MwSt.
Der Teilnahmepreis beinhaltet einen Mittagsimbiss sowie die Pausengetränke. Die Teilnehmerzahl ist beschränkt. Der Eingang der Anmeldung ist für die Teilnahme entscheidend.

Anmeldungen erfolgen bitte unter:
www.experconsult.de/direktanmeldung.html

PROGRAMM Impulsreferate und Diskussionen

- 10:00 Uhr Begrüßung und Vorstellung der Teilnehmer durch Markus Wessel, Geschäftsführer ExperConsult
- 10:30 Uhr Warum ist eine optimale Kundenbetreuung so wichtig geworden?
Dipl.-Ing. Markus Wessel
- 11:15 Uhr Wer sind eigentlich die Kundengruppen für Wirtschaftsförderungen? - Inklusive Nutzung der Markus-Datenbank
Dipl.-Ing. Markus Wessel
- 12:00 Uhr Mittagspause
- 12:45 Uhr Was erwarten Kunden von optimaler Kundenbetreuung?
Dipl.-Ing. Markus Wessel
- 13:30 Uhr Was ist eigentlich ein betreuter Kunde und wer ist Schlüsselskunde?
Dipl.-Ing. Markus Wessel
- 14:15 Uhr Kaffeepause
- 14:30 Uhr Welche Betreuungsintensität und welche Qualität von Betreuung erwarten Unternehmen?
Dipl.-Ing. Markus Wessel
- 15:15 Uhr Service-Level-Agreement - Grundlage für optimale Kundenbetreuung
Dipl.-Ing. Markus Wessel
- 16:00 Uhr Übergabe Teilnahmezertifikat und Verabschiedung

VERANSTALTUNGSORTE:

- | | |
|---|---|
| ExperConsult
Martin-Schmeißer-Weg 12
44227 Dortmund | InterCity Hotel Hannover
Rosenstraße 1
30159 Hannover |
|---|---|

Weitere Informationen zu den Veranstaltungsorten finden Sie auf unserer Homepage.

ANSPRECHPARTNERIN:

Jana Westhoff: j.westhoff@experconsult.de
Telefon: +49 231 75443 240

VERANSTALTER:



WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG
& INVESTITIONEN

TechnologiePark Dortmund
Martin-Schmeißer-Weg 12
44227 Dortmund

Telefon: +49 231 75443 240

Telefax: +49 231 75443 27

E-Mail: j.westhoff@experconsult.de

Web: www.experconsult.de



www.experconsult.de/xing



www.experconsult.de/facebook



www.experconsult.de/youtube