

3. Österreichische Tagung für Vertrieb & Verkauf

W O R K S H O P
T A G U N G

Offensiv im Vertrieb

Profitables und nachhaltiges Wachstum sicherstellen

- Durch Umsatzblitze zu hohen Umsatzsprüngen
- Erreichte Gewinne halten und absichern
- Schwierige und unsichere Absatzmärkte verteidigen und festigen

Dienstag, 19. Oktober 2004

Holen Sie sich
heiße Tipps und
Inputs im Dialog mit
Vertriebs-Praktikern
und Experten!

PLUS 2 SPEZIAL-WORKSHOPS

- + **Workshop 1:** CRM-Praxis: Kundenbeziehungen erfolgreich managen und nachhaltig gewinnbringend gestalten
- + **Workshop 2:** Einsatz effektiver Performance- und Umsatzsteigerungs-Programme

Mittwoch, 20. Oktober 2004

Tagung/Workshops auch getrennt buchbar

Wien, Hotel Crowne Plaza Vienna



Österreichisches Produktivitäts-
und Wirtschaftlichkeits-Zentrum

Das österreichische Wirtschafts magazin
trend

OFFENSIV IM VERTRIEB

Verkäufer und Vertriebsleiter kennen das Auf und Ab von Umsatzkurven. Glück oder Pech? Aufschwung oder Markteinbruch? Wie kann aber ein rascher Umsatzanstieg planmäßig eingeleitet werden? Wie kann ein einmal erzieltes Niveau langfristig gehalten werden? Dafür sind zwei Akteure verantwortlich: Menschen und Methoden. Die dritte Österreichische Tagung für Vertrieb & Verkauf und die Spezial-Workshops bieten Ihnen strategische Handlungsempfehlungen und direkt anwendbare Werkzeuge zur offensiven Marktbearbeitung und Identifizierung von Optimierungspotenzialen im Vertrieb.

Unsere Experten und Praktiker stellen Ihnen gelungene und in der Praxis erfolgreiche Lösungen, Maßnahmen und Instrumente vor. Sie erfahren und diskutieren, wie Sie mit Ihren Vertriebsteams Umsatzblitze und Umsatzsprünge erreichen können und so außergewöhnliche Leistungen sowie nachhaltig gute Ergebnisse im Vertrieb sicherstellen.

Auf Ihren Besuch freuen wir uns!



Mag. Barbara Halapier & Prof. (FH) Dr. Karl Pinczolits
Tagungsleitung

Programm

Dienstag, 19. Oktober 2004

Moderation: Prof. (FH) Dr. Karl Pinczolits

9:00 Uhr Eröffnung und Begrüßung: **Mag. Barbara HALAPIER, ÖPWZ**

Prof. (FH) Dr. Karl PINCZOLITS

9:05 – 9:50 Uhr **Mit effektiven Performance- und Umsatzsteigerungs-Programmen die Leistung Ihres Vertriebsteams steigern**

- Warum kurzfristige Umsatzsteigerungen zwischen 5 und 20 Prozent in vielen Branchen rasch realisierbar sind
- Durch die Schlagzahl-/Schlagkraftanalyse die Umsatzsteigerungspotenziale identifizieren
- Die wichtigsten Maßnahmen
- Die Nachhaltigkeit der Umsatzsteigerungen sichern
- Die Organisation

Ulrich KRUMB

9:50 – 10:40 Uhr **Gewinnbringende Kundenbeziehungen durch CRM „Nice to have“ – oder: Warum brauchen Unternehmen gerade heute CRM?**

- Was kann CRM wirklich leisten?
- Voraussetzungen für den Erfolg
- Schritte einer erfolgreichen Einführung
- Kosten und Nutzen unter der Lupe
- CRM – ein „Must“ auch für kleinere und mittlere Unternehmen?

10:40 – 11:00 Uhr **Erfrischungen und Erfahrungsaustausch**

- 11:00 – 12:40 Uhr **Sales-Praxisforum 1**
Umsatzblitze erzielen Umsatzsprünge: Menschen – Methoden – Konzepte
- Regionale Umsatzsprünge durch Sales Blitze
Petra GARAI
 - Umsatzsteigerungen durch den Einsatz eines Call Centers
Mag. Thomas HERZLINGER
 - Umsatz steigern durch das Ausschöpfen bisher nicht genutzter Potenziale
Dr. Ernst WEISSENBÖCK

12:40 – 14:00 Uhr **Mittagessen**

Jürgen RATZKOWSKI

- 14:00 – 14:50 Uhr **Keine Angst vor der Akquise -
Was haben Akquisition und Leistungssport gemeinsam?**
Wie können Sie Akquisitionsprozesse und –standards optimieren?
- Die 4 Säulen einer erfolgreichen Akquisition:
bestehende / abgewanderte / neue Kunden / Kooperationspartner
 - Der Akquisitionsprozess mit System
 - Die effektivsten Akquisitions-Strategien für Ihre unterschiedlichen Zielgruppen
 - Die Kommunikation von Alleinstellungsmerkmalen
und Leistungsunterschieden zu Mitbewerbern
 - Die verschiedenen Rollen der Führungskraft in der Akquisition
und der persönliche Auftritt der Mitarbeiter

14:50 – 15:10 Uhr **Erfrischungen und Erfahrungsaustausch**

- 15:10 – 16:45 Uhr **Sales-Praxisforum 2**
Umsätze nachhaltig absichern: Menschen – Methoden – Konzepte
- Das Halten von Spitzenverkäufern in dynamischen Märkten
Herbert KIRL
 - Ehemals sichere Märkte absichern
Mag. Christian SUTRICH
 - Umsatz erhöhen in schrumpfenden Märkten
Manfred HOLZKORN
 - Performance- und Umsatzsteigerungen in Zeiten von Umstrukturierungen
Mag. Manfred FEICHTER

Prof. (FH) Dr. Karl PINCZOLITS

16:45 Uhr **Zur Spitzenperformance im Vertrieb durch intensivierete
Vertriebsaktivitäten - ein Ausblick**

**Anschließend laden Sie trend & ÖPWZ herzlich zu einem Cocktail, zu weiteren Gesprächen
und zum Erfahrungsaustausch mit den Experten und Teilnehmern ein.**

Teilnehmerkreis

- Geschäftsführer und Führungskräfte mit Vertriebsverantwortung
- Sales Manager, Vertriebs- und Verkaufsleiter
- Verantwortliche in vertriebsorientierten Stabsfunktionen
- Verantwortliche für Vertriebs-Steuerung, Vertriebs-Strategie, Vertriebs-Controlling
- Key-Account Manager
- Sales Assistents und Sales Mitarbeiter in Vertrieb und Verkauf

Spezial-Workshops

Mittwoch, 20. Oktober 2004, 9:00 bis 16:00 Uhr

+Workshop 1: Ulrich KRUMB

CRM-Praxis: Kundenbeziehungen erfolgreich managen und nachhaltig gewinnbringend gestalten

Die Kunden sind das eigentliche Kapital eines jeden Unternehmens.

Um aus diesem Kapital die gewünschte Rendite zu erzielen, müssen Kundenbeziehungen analysiert und gesteuert werden. Nur so können ungenutzte Potenziale erkannt und erschlossen werden. Dies setzt aber die Beantwortung der folgenden Fragen voraus:

- Wie wertvoll ist die konkrete Kundenbeziehung?
- Mit welchen Kunden erwirtschaften wir – bezogen auf die Dauer der Kundenbeziehung – welchen Gewinn?
- Mit welchem Angebot können wir diese Kunden langfristig ans Unternehmen binden?
- Wie können wir profitable Neukunden identifizieren und gewinnen?
- Mit welchen Strategien können langfristig profitable und vor allem überprüfbare Kundenbeziehungsmodelle aufgebaut werden?

Sie lernen die konkreten Instrumente und die aktuellen Grundlagen modernen Kundenbeziehungsmanagements kennen, denn nur auf Basis eines soliden Kundenmanagements können IT-Systeme ihre wirkliche Leistungskraft entfalten. Sie können nach diesem Workshop das eigene Kundenmanagement besser einschätzen und möglichen Handlungsbedarf zur Verbesserung von Kundenmanagement und CRM in Ihrer Unternehmenspraxis definieren.

Im Themen des Workshops:

- Was bringt ein wirklich professionelles Kundenmanagement?
- Analyse des Reifegrads des eigenen Kundenmanagements
- Die Säulen eines professionellen Kundenbeziehungsmanagements
- Die Schritte einer erfolgreichen Umsetzung
- Auswahl und Einführung eines CRM-Systems – Vom visionären Ansatz zur Realisierung in der Praxis

+Workshop 2: Prof. (FH) Dr. Karl PINCZOLITS

Einsatz effektiver Performance- und Umsatzsteigerungs-Programme

Performance messen und steigern in Vertrieb und Verkauf

- Erfolgreiche Modelle zur Ermittlung von Performance-Kennzahlen im Vertrieb
- Potenzial- und chancenorientierte Performanceanalysen
- Bewerten von Mitarbeitern, Leistungsfallen erkennen und Produktivitätsreserven nutzen

Praxiserprobte Umsatzsteigerungs-Programme implementieren

- Ansatzpunkte für Umsatzsteigerungen finden
- Salesblitze initiieren und steuern – in unterschiedlichen Vertriebsformen und Branchen
- Den Druck am Markt durch neue Verkaufsmethoden und absolute Kundennähe erhöhen

- Wie wirken neue Vertriebscontrolling-Methoden wie z. B. Speed-Controlling und Trivial-Controlling?
- Praktische Organisation und Realisierung von Umsatzsteigerungs-Programmen

Nachhaltigkeit der Ergebnisse erzielen

- Nach Umsatzsprüngen für Kontinuität der Schlagzahlen sorgen
- Welche Vertriebskulturen ermöglichen hohe Produktivität
- Ziele und Vorgaben auf Nachhaltigkeit optimieren
- Erhöhen der Schlagkraft durch Trefferquoten-Vorgaben
- Transparenz der eigenen Vertriebsleistung für jeden Mitarbeiter erhöht die Motivation und Leistungsbereitschaft

Die Experten

Mag. Manfred FEICHTER

Mitglied des Filialnetzmanagements von Post und PSK, vorher Vertriebs- und Marketingleiter der PSK sowie Geschäftsführer von Kommunikations- und Vertriebsgesellschaften im Versicherungs- und Telekommunikationsbereich. Verantwortlich für den Vertrieb aller Finanzdienstleistungsprodukte und Dienstleistungen über die Postfilialen in Österreich. Mitarbeit an der Durchführung von Restrukturierungsprogrammen, Qualitätsmessverfahren, Change Management-Prozessen. 2003 Einführung des Schlagzahlmanagements im Finanzdienstleistungsgeschäft für Postfilialen.

Petra GARAI

Vertriebsleiterin Vereinigte Bühnen Wien. Nach 15-jähriger Tätigkeit als Internationale Verkaufsdirektorin für den weltweit führenden ACCOR Hotelkonzern wechselte sie vor 2 Jahren zu den Vereinigten Bühnen Wien. Als Vertriebsleiterin ist Sie für die gesamte Großkundenbetreuung und Kooperationen verantwortlich. Die Durchführung von Sales Blitzen zählt zu ihrem Spezialgebiet. Hauptaugenmerk liegt dabei auf einer systematischen Kundenbetreuung und Akquise in regionalen Gebieten.

Mag. Thomas HERZLINGER

Unternehmensberater, phonetastic Herzlinger Consult, ist seit 1993 Spezialist für Call-, Communication- und Contact Centers. Er führt und berät Unternehmen, wie moderne Kommunikationsmedien als Customer Service und Sales Units optimal eingesetzt werden. Nach Marketing- und Sales-Management Positionen bei Unilever und McDonald's etabliert er ein umfassendes Leistungsspektrum, das von der Outsourcing-Beratung und Realisierung einzelner Telefon-Blitzaktionen bis hin zur kompletten Organisation und Einführung von Call Centers in Unternehmen reicht.

Manfred HOLZKORN

Vertriebsleiter Österreich bei Wiesner-Hager. Das Unternehmen ist einer der führenden Büro- und Objektmöbelhersteller Österreichs. Nach 10-jähriger Tätigkeit in einer Werbeagentur wechselte er in jene Branche, die er schwerpunktmäßig als Marketingberater und Werber betreute: Einstieg über Roomware-Consulting GmbH in die Bürobranche. Direkte Akquisition, Beratung und Abwicklung von Büro-Organisations- und Planungsprojekten. Danach Leitung der Niederlassung Wien bei Wiesner-Hager. Seit November 2003 Verantwortung für den Vertrieb in Österreich.

Herbert KIRL

General Manager Direct-Sales, Canon Österreich, war in seiner mehr als 15-jährigen Zugehörigkeit bei Canon in verschiedenen Service- und Verkaufspositionen tätig, seit 1998 mit der Gesamtverantwortung des Direktvertriebes im B2B-Bereich betraut. 8 Salesteams mit 40 Außendienstmitarbeitern und 14 Telesalesmitarbeiterinnen sorgen für die Verkaufserfolge von Canon in diesem Bereich.

Ulrich KRUMB

Geschäftsführender Gesellschafter der VMS Vertriebs- & Marketing- Services GmbH. Er verfügt über hervorragende Branchenkenntnisse und ist Autor zahlreicher Veröffentlichungen, u.a. des Buches „Kundenbeziehungen erfolgreich managen“ und anerkannter Referent. VMS ist ein auf Customer Relationship Management spezialisiertes Beratungsunternehmen und Systemintegrator, das Unternehmen, ausgehend von deren strategischen und operativen Unternehmenszielen, bei der Ausrichtung ihrer Kundenbeziehungen in ihren professionellen CRM-Aktivitäten unterstützt.

Prof. (FH) Dr. Karl PINCZOLITS

Geschäftsführer MCD Consulting, Fachbereichsleiter Marktkommunikation und Vertrieb an der Fachhochschule Wiener Neustadt; seit 26 Jahren im Verkauf, im Management und als Berater in Vertrieb und Marketing tätig. Er berät und trainiert amerikanische, europäische und japanische Unternehmen im Bereich Wachstumsstrategien und Umsatzsteigerungen und ist Autor der Bücher „Der Schlagzahlmanager“ und „Der befreite Vertrieb“ sowie u.a. der Studien „Produktivität im Vertrieb“ (2000) und „Best Sales Performance“ (2003).

Jürgen RATZKOWSKI

Geschäftsführer der Bellheim Akquisitionsberatung und -training GmbH. Er ist seit 15 Jahren auf Akquise spezialisiert und war selbst viele Jahre im Vertriebsaußendienst tätig. Er ist Trainer, Coach, Supervisor, Personal- und Organisationsentwickler und hat Zusatzausbildungen in tiefenpsychologischer und systemischer Transaktionsanalyse, systemischer Beratung, Sportpsychologie und ist ehemaliger Leistungssportler. Sein Buch „Keine Angst vor der Akquise! Mehr Erfolg in Vertrieb und Verkauf“ erschien 2004 im Hanser-Verlag.

Mag. Christian SUTRICH

EVN AG – Energieversorgung Österreich, Verkaufsverantwortlicher für den Bereich Klein- und Mittelbetriebe im Strombereich, Verantwortlicher für den Aufbau von CRM und die Kundenbindungs-Aktivitäten der EVN. Davor war er in leitender Funktion in Marketing und Vertrieb von Baumax tätig.

Dr. Ernst WEISSENBOCK

ehem. General Manager Novartis Ciba Vision K.K., Tokyo Head Office, davor war er als General Manager für Novartis Dänemark, Norwegen, Schweden und Finnland tätig bzw. als Verkaufsleiter von Ciba Vision Österreich.

Organisation

TERMINE

Tagung Offensiv im Vertrieb

Dienstag, 19. Oktober 2004, KT 410 714

ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee, Tagung von 9:00 bis ca. 18:00 Uhr

Workshop 1: Mittwoch, 20. Oktober 2004, KT 410 715

CRM-Praxis: Kundenbeziehungen erfolgreich managen und nachhaltig gewinnbringend einsetzen

Workshop 2: Mittwoch, 20. Oktober 2004, KT 418 784

Einsatz effektiver Performance- und Umsatzsteigerung-Programme

jeweils ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee, Workshop von 9:00 bis 16:00 Uhr

ORT

Hotel Crowne Plaza Vienna, 1220 Wien, Wagramer Straße 21, Tel. (01) 260 20-0

INVESTITION

(exkl. 20 % MWSt.)

€ 595,- je Teilnehmer/in bei Buchung eines Tages (Tagung oder Workshop)

Vorteilspreis

**€ 995,- je Teilnehmer/ in bei gleichzeitiger Buchung von
Tagung plus Workshop 1 oder 2**

jeweils inkl. Tagungsunterlagen, Begrüßungskaffee,
Mittagessen und Pausenerfrischungen.

Anmeldungsrücktritt (bitte schriftlich):

bis zwei Wochen vor Tagungsbeginn gebührenfrei, danach 25 % der Teilnahmegebühr.

Ab dem 19. 10. verrechnen wir die volle Teilnahmegebühr. Die Stornogebühr entfällt,
wenn Sie eine/n Ersatzteilnehmer/in nominieren.

Programmänderungen aus dringendem Anlass sind vorbehalten.

ANMELDUNG

Mit Anmeldeabschnitt an das ÖPWZ, 1014 Wien, Rockhgasse 6,
per Fax (01) 533 86 36 36 oder E-Mail: anmeldung@opwz.com

KONTAKT

Mag. Barbara Halapier

Tel. (01) 533 86 36-58, E-Mail: barbara.halapier@opwz.com

Anmeldung

(Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Tagung Offensiv im Vertrieb,**
Dienstag, 19. Oktober 2004, KT 410 714
- Workshop 1,**
Mittwoch, 20. Oktober 2004, KT 410 715
- Workshop 2,**
Mittwoch, 20. Oktober 2004, KT 418 784

www.opwz.com

Vor- und Zuname(n)

Funktion(en)

Firma/Anschrift

Branche

E-Mail

Telefon

Fax

Datum

Unterschrift