

IHK-ZERTIFIKAT

Herr **Stefan Koerke**

geb. am 25. Januar 1964 in Dillenburg

hat am Zertifikatslehrgang

Vertriebsleiter*in (IHK)

erfolgreich teilgenommen.

Lehrgangsort **Heilbronn**

Lehrgangsdauer **28. April 2023 bis 22. Juli 2023**
(72 Unterrichtsstunden)

Im Lehrgang wurden die auf der Rückseite aufgeführten Inhalte vermittelt.

Heilbronn, 22. Juli 2023



Marc Hartmann
Geschäftsführer

Inhalte

Modul1: Märkte und Kunden im Fokus

- Märkte im Wandel – Positionierung (Industrie 4.0, strategische Positionierung, Globalisierung & Digitalisierung, USP, Preismodelle) • Customer Centricity als Basis für den Vertriebserfolg • Marktanalyse (Marktvolumen, Marktpotential, Marktanteile) • LEAD- und Vertriebswege (digital, klassisch)

Modul 2: Persönlichkeitsentwicklung für die Vertriebsleitung

- Choreografie des Verkaufens (verbale-/nonverbale Kommunikation, zeitliche Kommunikation, räumliche Kommunikation) • Verkaufspsychologie und neuronale Kommunikation (typologische Kommunikation, Körpersprache, Fragetechnik, Hypno-Talk)
- Motivationen erkennen • Verhandlungsführung • Moderation und Präsentation
- Einwand- und Konfliktbehandlung • Abschlusstechniken

Modul 3: Vertriebsstrategie, Vertriebsorganisation und Vertriebsprozess im digitalen Zeitalter

- Vertriebsstrategie 4.0 – Sales goes digital (von der Vision zum operativen Handeln, Selbstverständnis Vertrieb und Vertriebsleitung, Stellenwert der Vertriebsorganisation im Unternehmen) • Vertriebsorganisation (Vertriebs-Business-Partner, Innendienst/Telemarketing, Außendienst, Key Account-Management, Homeoffice) • Der ganzheitliche Vertriebsprozess (Kontaktmanagement, Interessenten-/Kundenmanagement, Loyalitätsmanagement, Rückgewinnungsmanagement) • Schnittstellen (operativ, infrastrukturell)
- Methoden der Gebietseinteilung und Gebietsplanung • Vertriebspartner und Multiplikatoren

Modul 4: Vertriebssteuerung und Kennzahlen

- CRM Nutzung • Planung und Steuerung (Vertriebsziele, Sales Funnel, Innendienstaufgaben, Außendienstseinsatz, Schnittstellen und Übergaben) • Controlling (Kennzahlen, Vertriebscockpit, Frühindikatoren)

Modul 5: Personalführung im Vertrieb

- Führungsrolle im Vertrieb und Schnittstellen (Geschäftsleitung, Personal, Marketing, Produktion, Service) • Mitarbeiterführung & Rollenverständnis Führung (Führungskraft, Coach, Mentor) • Führungsmodelle (Agile-Führung, Resiliente-Führung, Situative-Führung)
- Unternehmenskultur • Zielvereinbarungen • Mitarbeitergespräche • Entlohnungsmodelle im Vertrieb • Anforderungsprofil und Mitarbeiterauswahl (Profil, Personaldiagnostik)
- Umgang mit Low-Performer • Führen auf Distanz

Modul 6: Vertriebsrechtliche und weitere Rahmenbedingungen

- Vertragsrecht und Vertragsgestaltung • Vertragsbestandteile und AGB • Zahlungsmodalitäten • Aftersales Leistungen • Absatzfinanzierung

Modul 7: Telefonisches Praxistransfer-Coaching