



## *Markt- und Kunden-Kompetenz*

**Seminar-Paket Best of St. Gallen**

Seminare  
auch  
einzeln  
buchbar

**KEY ACCOUNT MANAGEMENT**

**KUNDEN-, MARKT- UND SERVICE-  
ORIENTIERUNG NACHHALTIG STÄRKEN**

Stand: April 2021  
Änderungen und Druckfehler vorbehalten!

## Sehr geehrte Interessentin! Sehr geehrter Interessent!

Untersuchungen der Universität St. Gallen belegen: Konsequente Kunden- und Marktorientierung sind wesentliche Erfolgsfaktoren für Unternehmen. Lernen Sie im 1. Teil Ihr Unternehmen nachhaltig auf die Anforderungen Ihres Marktes und die Bedürfnisse Ihrer Kunden/Kundinnen auszurichten. Im 2. Teil werden Ihnen die wichtigsten Werkzeuge eines erfolgreichen Key Account Managements vorgestellt und wie Sie diese auf Ihre persönliche Unternehmenssituation anwenden können. Die Reihenfolge ist flexibel wählbar.

### Key Account Management

Seminar 1 – als Präsenz- oder Online-Seminar buchbar!

Neben einem gewissen Produktwissen sind Markt- und Branchenexpertise sowie die Fähigkeit auf anspruchsvolle Kundenerwartungen schnell zu reagieren wichtige Erfolgsfaktoren im Key-Account-Management. Komplexe Sachverhalte müssen in einfache Kundenlösungen übertragen werden, um sich gegenüber dem Wettbewerb auszuzeichnen. Dabei gilt es aktuelle Entwicklungen wie die Veränderungen im «Customer Journey» oder die Folgen zunehmenden Digitalisierung zu beachten und sie zum eigenen Vorteil zu nutzen. Erfolgreiche Key Account ManagerInnen sind eloquente 'Beziehungsmanager' zum Kunden (nach aussen) und in die eigene Organisation (nach innen). Erfahren Sie hier, wie Sie diese Herausforderungen optimal meistern!

### Das St. Galler KAM Konzept als Bezugsrahmen für Ihren Erfolg

Lernen Sie die Treiber und Grundlagen eines erfolgreichen Key-Account-Managements kennen. Basis sind vielfältige Untersuchungen der Universität St. Gallen und das seit vielen Jahren in der Praxis etablierten St. Galler KAM-Konzept. Analysieren Sie die eigenen Voraussetzungen, Stärken und Schwächen und bestimmen Sie auf diese Weise die Handlungsfelder für die Optimierung des Key Account Managements im eigenen Unternehmen. Entwickeln Sie konkrete Strategien für einzelne Schlüsselkunden bzw. -kundinnen und setzen Sie diese gezielt um.

### Wachsen Sie mit Ihren wichtigsten Kunden überdurchschnittlich

Erfolgreiche AnbieterInnen richten ihr Angebot auf den Kundennutzen aus und fordern konsequent ihre Gegenleistung daraus ab. Lernen Sie die Systematik eines nutzenorientierten Leistungssystems kennen und erfahren Sie, wie Sie den Mehrwert gegenüber Ihren Kundinnen und Kunden kommunizieren und sich gegenüber dem Wettbewerb unterscheiden.

### Wissen, das Sie erhalten

- Kundenwert-Bestimmung und Kundenselektion
- Wirkungsvolle Kundenanalysen
- Praktische Mehrwert-Konzepte
- Planung, Umsetzung und Kontrolle ihrer Key-Aktivitäten
- Koordination von Key-Account-Teams und internen Netzwerken
- «Laterale» Führung für Key Account Manager

### Ihr Nutzen für die Praxis

- Sie erhalten einen Überblick über alle Aspekte eines zielorientierten Key-Account-Managements nach dem St. Galler KAM-Konzept.
- Sie lernen die wichtigsten Werkzeuge eines erfolgreichen Key-Account-Managements kennen und diese auf Ihre persönliche Unternehmenssituation anzuwenden.
- Die praxisbewährten Tools ermöglichen es Ihnen, Ihre Key-Accounts besser zu verstehen, sie systematisch zu entwickeln und Ihre Arbeit effizienter zu gestalten.
- Die Inhalte lassen sich einfach in Ihre tägliche Praxis übertragen.

**Termine und Anmeldung:** [www.wifiwien.at/39353x](http://www.wifiwien.at/39353x)

## Kunden-, Markt- und Serviceorientierung nachhaltig stärken Kunden- und Marktorientierung: Best of St. Gallen

Seminar 2

Untersuchungen der Universität St. Gallen und anderer renommierter Institutionen belegen: Konsequente Kunden-, Markt- und Serviceorientierung sind wesentliche Erfolgsfaktoren in volatilen, unsicheren, komplexen und ambivalenten Zeiten. Nachhaltige Wettbewerbsvorteile lassen sich künftig vor allem über die richtige Haltung und Kultur sichern. Wie aber stärkt man eine kundenorientierte Haltung im Unternehmen? Was bedeutet Marktorientierung für Ihr Unternehmen? Wie schafft man eine Servicementalität? Gerade auch in dienstleistungsfremden Branchen.

Entscheidend ist, nicht nur kundennahe MitarbeiterInnen auf neue Kundenbedürfnisse einzuschwören. Gerade im B2B-Bereich hängt der Erfolg vom kundenorientierten Verhalten interner Abteilungen ab. Lernen Sie Ihr Unternehmen nachhaltig auf die Anforderungen Ihres Marktes und die Bedürfnisse Ihrer Kunden/Kundinnen auszurichten.

### Ausbleibender Markterfolg – was tun?

Krankt es in Ihrem Unternehmen an fehlender Kunden- und Serviceorientierung? Stehen Abteilungsegoismen einer kundenorientierten Ausrichtung Ihres Unternehmens im Weg? Scheinen Ihre Kollegen/Kolleginnen in kundenfernen Abteilungen gedanklich zu weit weg, von dem worauf es am Markt wirklich ankommt?

### St. Galler Konzepte für Ihren Erfolg

Erfolgreiche Unternehmen stellen sicher, dass alle MitarbeiterInnen ein Gespür für interne und externe Kunden/Kundinnen entwickeln und kundenorientiertes Verhalten Teil der Unternehmens-DNA wird. Im Umfeld der Universität St. Gallen wurden dazu vielfältige Instrumente und Konzepte entwickelt. Diese dienen Führungskräften dazu, ihr Handeln und das ihrer Kollegen/Kolleginnen effektiv auf den Markt auszurichten. Die wirksamsten Methoden der Kunden- und Marktorientierung werden hier vorgestellt und mittels Fallbeispielen veranschaulicht, sodass Sie diese leicht in die Praxis umsetzen können.

### Wissen, das Sie erhalten

- Wirkungsvolle Methoden für ein besseres Kundenverständnis (z.B. Player Map)
- Instrumente für die Kundenstrategie-Entwicklung (z.B. Strategy Map)
- Konzept zur Leistungsstrukturierung (z.B. Leistungssystem-Ansatz)
- Praktisch umsetzbare Ansätze zur Stärkung einer kundenorientierten Kultur (z.B. Positionierungspyramide)
- Tipps für den Aufbau einer kundenorientierten Kultur (z.B. verhaltensorientierte Führungsprinzipien)

### Ihr Nutzen für die Praxis

- Sie lernen die effektivsten Werkzeuge erfolgreicher Markt- und Kundenorientierung kennen und diese auf Ihr Unternehmen anzuwenden.
- Sie verstehen Ihre Kollegen/Kolleginnen und Ihre Kunden/Kundinnen besser und optimieren so die Zusammenarbeit.
- Nutzen Sie die Fachexpertise und machen Sie erste Schritte des Praxistransfers bereits im Seminar.

**Termine und Anmeldung:** [www.wifiwien.at/39354x](http://www.wifiwien.at/39354x)

## Ihr Seminarleiter

(Die Auswahl der angeführten Trainer richtet sich nach deren zeitlicher Verfügbarkeit.)

**Dr. Markus Müller** geboren 1967 in Plochingen / Deutschland  
Verheiratet, lebt in Zürich

Geschäftsführer, Trainer und Coach



**Ausbildung** Dr. oec., Universität St.Gallen (Doktorarbeit zum International Key Account Management im Investitionsgüterbereich, 2001)  
Dipl.-Kfm., Universität Erlangen-Nürnberg (Diplomarbeit: Key Account Management in der Sportartikelindustrie, 1995)  
Bankkaufmann (1990), Dresdner Bank AG, Kirchheim unter Teck

**Berufserfahrungen** Geschäftsführer, new spirit Institut (seit 2015)  
Geschäftsführer, Sonetik Schweiz AG (2013-2014)  
Marketing Director, Sonetik AG (2011-2012)  
Geschäftsführer, Marketing Auditorium St.Gallen AG (2004-2011)  
Unternehmensberater, Marketing Auditorium St.Gallen AG (2001-2004)  
(Global-)Key-Account-Management-Beratungs- und Trainingsprojekte für ABB, BASF, Bayer, Beiersdorf, Böhler-Uddeholm, Henkel, Hilti, Heraeus, Micronas, Milteny Biotec, Reichle & De-Massari, Swisscom, Uponor, vitra, Zürcher Kantonalbank u.v.a. (seit 1994)

**Trainingsschwerpunkte** (Global) Key Account Management  
Kundenorientierung  
Leadership  
Unternehmensführung  
Selbstmanagement

**Publikationen** Spitzenleistungen im Key Account Management:  
Das St.Galler KAM-Konzept, 3. Auflage  
Vahlen-Verlag, München 2015  
Excellence in Key Account Management:  
The St. Gallen KAM Concept, 2010  
Best Practice im Key Account Management,  
redline Wirtschaft, Frankfurt 2005  
Leistungen für International Key Accounts,  
Thesis-Verlag, St.Gallen 2002  
Sowie zahlreiche Fachartikel und -berichte

**Motto** Mach das, was Dir Spaß macht und Du wirst erfolgreich sein.

**Sonstiges** Yoga, Reisen & Skifahren

## Dr. Michael Weibel

geboren 1968 in Basel, Schweiz  
 ledig, lebt in Zürich  
 Geschäftsführer, Trainer und  
 Lehrbeauftragter an der Universität St. Gallen



### Ausbildung

Promotion bei den Professoren Christian Belz und Klaus Backhaus zum  
 Vertrieb im Industriegütermarketing  
 Dipl. Hdl. HSG, Pädagogik und Bildungsmanagement, Universität St.  
 Gallen  
 Lic. oec. HSG, Universität St. Gallen  
 Betriebsökonom FH, Berner Fachhochschule  
 Technischer Kaufmann, K.M.Z, Rapperswil  
 Metallbau Techniker, Berufsschule Zürich

### Berufserfahrungen

Management Consultant & selbständiger Trainer seit 2003  
 Managementtätigkeit in verschiedenen namhaften Schweizer  
 Unternehmen (Banken, Versicherungen und Industrie)

### Trainingsschwerpunkte

Business-to-Business-Marketing,  
 Vertriebs- und Key Account Management

### Publikationen

Value Selling, Verkaufskonzepte am Kundennutzen ausrichten, [Schäffer-Poeschel](#), Stuttgart 2016  
 Vertrieb im Industriegütergeschäft aus Anbietersicht,  
 Springer Gabler, Wiesbaden 2014  
 Best Practice im Key Account Management,  
 redline Wirtschaft, Frankfurt 2005

### Motto

Man muss das Unmögliche versuchen, um das Mögliche zu erreichen!

### Sonstiges

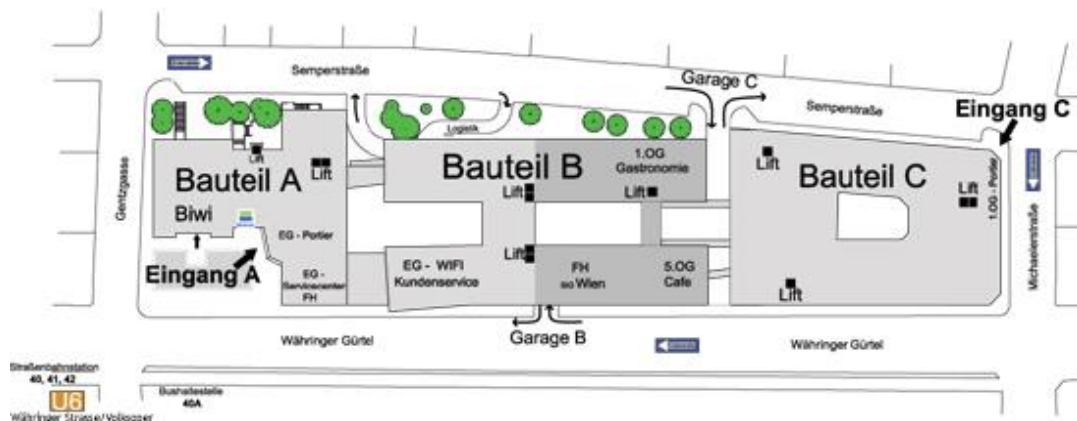
Leidenschaftlicher Sportler & Musikliebhaber

## Veranstaltungsort:

WIFI MANAGEMENT FORUM  
am wko campus wien, Bauteil B, 5. und 6. Stock  
Währinger Gürtel 97, 1180 Wien

Parkmöglichkeit in der Apcoa-Garage

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln:  
U6 - Straßenbahnlinien 40, 41, 42 - Autobuslinien 37A, 40A



## Kosten:

pro Seminar **EUR 850,-**

**Attraktiver Paket-Preis EUR 1.600,-** Die Ermäßigung wird bei der Verrechnung des zweiten Seminars berücksichtigt.

Bei Veranstaltungen im WIFI Wien übernehmen wir Ihre Parkgebühr in der Apcoa-Garage (Zufahrt über Währinger Gürtel). Sie erhalten Ihr bereits bezahltes Ausfahrtsticket in der Veranstaltung, das jedoch nur am jeweiligen Veranstaltungstag gültig ist. Bitte verwenden Sie bei der Einfahrt in die Garage nicht Ihre Kreditkarte, da sonst das Gratisticket nicht genutzt werden kann.

Die Wirtschaftskammer ist als Körperschaft öffentlichen Rechts kein Unternehmer im Sinne des Umsatzsteuergesetzes 1994 (UStG) und somit gemäß § 6 Abs. 1 Z. 11 lit. a UStG von der Umsatzsteuer befreit. Die Teilnahmegebühr enthält daher keine Umsatzsteuer.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des WIFI Management Forums Wien, nachzulesen unter [www.wifiwien.at/agb](http://www.wifiwien.at/agb)

## Kontakt:

### Teilnehmerservice / Anmeldung:

Tel: (01) 476 77- 5238

E-Mail: [managementforum@wifiwien.at](mailto:managementforum@wifiwien.at)

### Produktmanagement: Mag. Julian Ziegler

Tel: (01) 476 77- 5254

E-Mail: [ziegler@wifiwien.at](mailto:ziegler@wifiwien.at)

## Termine und Anmeldung:

[www.wifiwien.at/39357x](http://www.wifiwien.at/39357x)