

Kundenmanagement und Umsetzung im Vertrieb

Durchführungen

2026

Nr. 90126	1. Durchführung 2026
1. Teil	23. – 26. März 2026, Lenzerheide
2. Teil	4. – 7. Mai 2026, Bregenz
Nr. 90226	2. Durchführung 2026
1. Teil	15. – 18. Juni 2026, Rottach-Egern
2. Teil	28. Sep. – 1. Okt. 2026, Stuttgart
Nr. 90326	3. Durchführung 2026
1. Teil	5. – 8. Oktober 2026, Berlin
2. Teil	9. – 12. November 2026, Luzern
Nr. 90426	4. Durchführung 2026
1. Teil	7. – 10. Dezember 2026, St.Gallen
2. Teil	12. – 15. April 2027, Berlin

Dauer: 4 + 4 Tage

Seminargebühr*: CHF 8900.–

* zzgl. gesetzl. MwSt.; Rechnungsstellung auf Wunsch in Euro zum aktuellen Tageskurs möglich.

Anmeldung

Details, spätere Durchführungstermine und Anmeldung via Internet: www.sgbs.ch/90

Aufbau

Teil 1: Kunden- und Vertriebsmanagement. 4 Tage.

Teil 2: Verkauf, Key Account Management und Verkaufsführung. 4 Tage.

Zielgruppe (w/m)

1. Führungskräfte aus Vertrieb, Verkauf, Marketing, Produktmanagement, Servicemanagement
2. Verantwortliche für Kunden und Key Accounts
3. Führungskräfte und Spezialist:innen.

Konzept

Dieses Programm eignet sich speziell für Verantwortliche für Umsatz, Ergebnis, Marktposition sowie Produkt- und Kundenerfolg, die ihre Vertriebs- und Verkaufsstrategien überprüfen möchten und neue Ansätze zur Verstärkung ihrer Vertriebs- und Verkaufskonzepte suchen. Wir zeigen, wie Kundenstrategien gezielt entwickelt, nachhaltig umgesetzt und über alle Touchpoints hinweg erlebbar gemacht werden. „Kundenmanagement und Umsetzung im Vertrieb“ unterstützt die Teilnehmenden, moderne Vertriebsansätze für den eigenen Bereich zu entwickeln, datenbasierte Tools zur Kundensteuerung zu nutzen und die Zusammenarbeit zwischen Vertrieb, Marketing und Service zu verstärken.

Themen

Kundenmanagement

- Die Werkzeuge des aktiven Kundenmanagements
- Sales Intelligence

Key Account Management

- Die Kundenorganisation verstehen
- Typologie der möglichen Key-Account-Strategien
- Das Nutzenversprechen anreichern
- Die eigene Key Account Strategie

Dienstleistungs-Verkauf

- Abstrakte, nicht «begreifbare» Leistungen verkaufen
- Management der Erwartungshaltungen
- Mit Lösungsansätzen überzeugen

Systemverkauf

- Erfolg mit Systemverkauf
- Facility Management, Solutions
- Lösungsstrategien in der Praxis

Digitalisierung vorantreiben

- Digitale Verkaufskonzepte
- Automatisierung ausgewählter Prozesse der Kundenbetreuung, Kundensicherung und Neukundenakquisition

Operatives Verkaufs- und Vertriebsmanagement

- Optimierung der Verkaufsleistung durch operatives Verkaufs- und Vertriebsmanagement
- Erstklassige Leistungen im Verkauf und Vertrieb

Kundenmanagement & Beziehungsaufbau

- Wie baue ich nachhaltige, profitable Kundenbeziehungen auf?
- Wie differenziere ich zwischen Key Account Management und Standardkunden?
- Wie steigere ich die Kundenloyalität und den Customer Lifetime Value?
- Wie gehe ich professionell mit Beschwerden und heiklen Situationen um?

Führung im Vertrieb

- Vertriebsmanager als Führungspersönlichkeiten
- Führen, Motivieren und gemeinsame Erfolge feiern
- Resilienz im Vertrieb: Nicht aufgeben, aus Niederlagen lernen
- Die Leistung des Vertriebs messen und belohnen
- Coaching der Verkaufsverantwortlichen

Anmeldekarte

Wir freuen uns über Ihre Anmeldung.

Ihre Anmeldung nehmen wir gerne per E-Mail, Post oder Internet entgegen.

St. Gallen Business School
Rosenbergstrasse 36
CH- 9000 St. Gallen

Telefon +41 71 225 40 80

Internet www.sgbs.ch

E-Mail seminare@sgbs.ch

Seminar-Name

Seminar-Nummer, Seminar-Datum

Vorname, Name

Firma

Strasse, Nummer

Land, PLZ, Ort

Branche, Anzahl Beschäftigte

Telefon

Telefax

E-Mail

Stellung/Funktion

Geburtsdatum

Datum

Unterschrift

Januar 2026

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Management Seminare & Programme

Anmeldung

Ihre Anmeldung oder Bewerbung zu einem Management Seminar oder Programm nehmen wir gerne per E-Mail, Post oder Internet entgegen.

Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen:

- die Bestätigung Ihrer Anmeldung mit Rechnung
- Informationen zu Ablauf, Hotel/Tagungszentrum und Anreise
- das Zimmerreservationsblatt für Ihre Hotelbuchung www.sgbs.ch/hotel

Sollte das Seminar bereits ausgebucht sein, werden Sie unverzüglich davon unterrichtet.

Seminargebühr, Hotelkosten, Themen

In der Seminargebühr (zzgl. gesetzl. MwSt.) sind der Kursbesuch sowie umfassende Seminarunterlagen enthalten. Die Seminarunterlagen werden von den Teilnehmenden kurz vor dem Seminar aus unserem Downloadzentrum elektronisch heruntergeladen. Dazu senden wir ein Mail mit einem Link zum Download. Nicht darin enthalten sind sämtliche Hotelleistungen wie Übernachtung, Frühstück, Verpflegung und Tagespauschale des Hotels bzw. Tagungszentrums. Diese müssen von den Teilnehmern:innen direkt dem Hotel bezahlt werden.

Es steht den Teilnehmer:innen selbstverständlich frei, ausserhalb des Seminarhotels zu übernachten. In diesem Falle bezahlen Sie die vom Hotel/Tagungszentrum verlangte Tagespauschale direkt an das Hotel/Tagungszentrum.

Das Kurshonorar wird nach erfolgter Anmeldung erhoben und ist spätestens 6 Wochen vor Seminarbeginn zu überweisen.

Kleinere Änderungen bei Themen, Themenabfolge und Referenten bleiben vorbehalten.

Zertifikat

Über den Besuch des Kurses erhalten Sie ein Kurszertifikat, bei einem mehrteiligen Programm im Verlauf des letzten Programtteils.

Umbuchung, Verschiebung

Bei einer Umbuchung eines gebuchten Seminars oder Seminarteils bis 3 Monate vor Beginn verrechnen wir eine Umbuchungsgebühr von CHF 400.– zzgl. MwSt. Bei einer Umbuchung im Zeitraum 6 Wochen bis 3 Monate vor Seminarbeginn sind 20% der Gebühren der umgebuchten Veranstaltung zu bezahlen. Bei einer Umbuchung weniger als 6 Wochen vor Beginn werden 40% der Gebühr fällig. Bei einer Umbuchung von weniger als 2 Wochen vor Seminarbeginn wer-

den 80% der Gebühr fällig. Bei Nichterscheinen verfällt die Gebühr entschädigungslos. Nicht besuchte Seminare und Seminarteile verfallen.

Bei einer Umbuchung kann es passieren, dass es ggf. zu allfälligen Programmänderungen/-anpassungen und -überschneidungen kommen kann. Daraus kann keine anteilige Rückerstattung der Seminargebühr abgeleitet werden.

Annulation, Rücktritt, Stornierung

Eine Annulation einer Anmeldung (Rücktritt oder Stornierung) ist bis 3 Monate vor Seminarbeginn kostenlos möglich. Bei einer Stornierung zwischen 3 Monaten und 6 Wochen vor Seminarbeginn werden 40% der Seminargebühr zzgl. MwSt. verrechnet.

Alternativ kann bis 10 Tage vor Seminarbeginn gegen Bezahlung der Umbuchungsgebühr von CHF 700.– zzgl. MwSt. ein:e Ersatzteilnehmer:in gestellt werden, der Zielgruppenbeschreibung entsprechend.

Die volle Seminargebühr wird verrechnet, wenn die Stornierung weniger als 30 Werkstage vor Seminarbeginn erfolgt.

Einzelne Seminare können aufgrund höherer Gewalt vom Veranstalter kurzfristig oder

wegen Mangel an Teilnehmenden bis spätestens 10 Werkstage vor Seminarstart annulliert werden, ohne dass dabei ein Schaden geltend gemacht werden kann.

Verschiebung bei Gefahrenlage, Pandemie

Bitte lesen Sie dazu unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Management Seminare und Programme: www.sgbs.ch/agb

Versicherung, Haftung, Preisänderungen

Bitte lesen Sie dazu unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Management Seminare und Programme: www.sgbs.ch/agb

Es gilt **Schweizer Recht, Gerichtsstand ist St. Gallen.**

Mit dem Erscheinen eines neuen Prospektes verlieren jeweils alle früheren Angaben zu Inhalten, Bedingungen, Referenten und Preisen ihre Gültigkeit.

Unsere aktuellen AGB's Allgemeine Geschäftsbedingungen entnehmen Sie unter:

www.sgbs.ch/agb