

Kundennähe als Wettbewerbsinstrument

ZAP Zurück am Arbeitsplatz

Das Besondere an den ZAP-Seminaren: Optimaler Transfer- nutzen durch Anwendung und Vertiefungs-Seminar

Durchführungen

2026

Nr. ACT0916 1. Durchführung 2026

1. Teil 3.–6. Februar 2026, Davos
2. Teil Zurück am Arbeitsplatz, Selbststudium 1 Tag, Lernprotokoll
3. Teil 16.–17. April 2026, St.Gallen

Nr. ACT0926 2. Durchführung 2026

1. Teil 4.–7. Mai 2026, Bregenz
2. Teil Zurück am Arbeitsplatz, Selbststudium 1 Tag, Lernprotokoll
3. Teil 15.–16. Oktober 2026, St.Gallen

Nr. ACT0936 3. Durchführung 2026

1. Teil 28. Sep.–1. Okt. 2026, Stuttgart
2. Teil Zurück am Arbeitsplatz, Selbststudium 1 Tag, Lernprotokoll
3. Teil 15.–16. Oktober 2026, St.Gallen

Nr. ACT0946 4. Durchführung 2026

1. Teil 9.–12. November 2026, Luzern
2. Teil Zurück am Arbeitsplatz, Selbststudium 1 Tag, Lernprotokoll
3. Teil 25.–26. Februar 2027, St.Gallen

**Dauer: 4 Tage Seminar
1 Tag Anwendung*
2 Tage Vertiefung**

*siehe dazu www.sgbs.ch/zap

Seminargebühr: CHF 7 900.–**

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

Anmeldung

Details, spätere Durchführungstermine und Anmeldung via Internet: www.sgbs.ch/act09

Konzept

Kundenfokussierte Unternehmen sind ihren Wettbewerbern in einem entscheidenden Punkt überlegen: Kundennähe. Sie sind näher am Kunden und verstehen es, daraus Vorteile abzuleiten: Mehr Wachstum, höhere Gewinnmarge, dauerhafte Kundenbeziehung, Marktanteils-Zugewinn, Sympathievorteile und andere mehr. Eine überragende Kundennähe ist ein wirkungsvolles Instrument im Wettstreit um Markterfolg. Wie wird ein Programm zur Optimierung der Kundennähe geplant und realisiert?

Themen

Gesetzmässigkeiten für Kundennähe

- Wer ist der Kunde?
- Einzelkunde oder komplexes System an Entscheidern, Beeinflussern und Bezählern?
- Kundennähe operationalisieren: Was konkret ist damit gemeint?
- Die Resultate einer kundennahen Organisation

Das System der Kundennähe

- Räumliche Kundennähe: Dort präsent sein, wo der Kunde ist
- Zeitliche Kundennähe: Dann beim Kunden präsent sein, wenn er einen aktuellen Bedarf hat
- Markenspezifische Kundennähe dank Vertrauen und Glaubenswerten

- Emotionale Kundennähe: Den höchsten Sympathiewert erreichen.

Analyse der Kundennähe heute

- Instrumente der eigenen Kundennähe und der relativen Distanz
- Erkenntnisse zur eigenen Wettbewerbsposition

Programme

- Strategien zur räumlichen Kundennähe
- Zeitliche Kundennähe dank kundenspezifischer Daten und Wissensvorsprung dank KI
- Präferenzen für die eigenen Marken schaffen
- Strategien zur emotionalen Kundennähe: Neue Technologien, Social Media, Netzwerke für Sympathievorteile nutzen

Prozessdesign

- Die Aufgabe des Prozess-Managements bei der Optimierung der Kundennähe
- Kundennähe analysieren und neu ausrichten

Neue Informations- und Kommunikationstechnologien nutzen

- Wie neue Technologien genutzt werden
- Erfolgreiche Beispiele aus der Praxis
- Impulse und Tipps

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

ZAP 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 Werktage vor Seminarbeginn erfolgt.

Einzelne Seminare können aufgrund höherer Gewalt vom Veranstalter kurzfristig oder

wegen Mangel an Teilnehmenden bis spätestens 10 Werktage 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