

Prüfungs- und Beratungskunden: Gewinnen – Betreuen – Entwickeln

19. Mai 2021 (Zürich, ganztags)

Zielgruppe

- Unternehmens- und Mandatsverantwortliche in Wirtschaftsprüfung, Steuern, Treuhand

Inhalte

- Lebenszyklus und Phasen einer Mandantenbeziehung
- Moments of Truth: vom Konzept zur Tat
- Fokusthema -1- Offertphase
 - Bedürfnisse potenzieller Mandanten besser erkennen
 - Angebote optimierter, individualisierter präsentieren
 - Dank klarer Preislogik stabiler in Verhandlungen gehen
- Fokusthema -2- Zusammenarbeit
 - Kundenorientierter Kick-off-Gespräche führen
 - Professioneller mit Reklamationen umgehen
 - Schwierige Mitteilungen sozialadäquat kommunizieren
- Fokusthema -3- Abschlussgespräch
 - Werthaltiges Feedback einholen
 - Aktiv Weiterempfehlungen generieren
 - Zusatzgeschäft mandantenorientiert entwickeln

Format

- Interaktives Seminar in Teilgruppen mit Praxissimulationen und viel Raum zum sich Austauschen und Ausprobieren.
- Max. 16 Teilnehmende

Rahmenbedingungen/ Voraussetzungen

- Sie priorisieren bei Ihrer Anmeldung die angebotenen Fokusthemen. Die Teilnehmenden werden dann zwei der drei Fokusthemen in Break-out Sessions besuchen und bearbeiten können. Um eine ausgewogene Besetzung der Break-out Sessions zu gewährleisten, erfolgt die Zuteilung der Teilnehmenden nach Eingang der Anmeldung aufgrund der gewählten Präferenzen

Datum

19.05.2021 ganztags

Ort

EXPERTsuisse Campus
Stauffacherstrasse 1
8004 Zürich
Telefon 058 206 05 40
www.expertsuisse.ch

Preis

CHF 880.- Nichtmitglied
CHF 780.- EXPERTsuisse Fachmitarbeiter-
oder Experten-Einzelmitglied

Inbegriffen

- sämtliche Seminarunterlagen (print & digital)
- Pausenerfrischungen
- Stehlunch inkl. Mineralwasser und Kaffee
- 7,7% MWST

Weiterbildungsrichtlinien

Der Besuch dieser Veranstaltung wird von EXPERTsuisse als Weiterbildung im Umfang von 8 Std. angerechnet. Die entsprechende Kursbestätigung wird Ihnen via E-Mail zugestellt.

Ihr Nutzen

Sie kennen

- das Phasenkonzept einer Mandantengewinnung und -beziehung
- die Idee des Moment of Truth-Konzepts (Customer Journey)
- die Idee des beratenden Verkaufsansatzes

Sie können

- das Moments of Truth-Konzept in Ihrem Alltag umsetzen
- bei Besuch von Fokusthema 1 passgenauere Offerten erstellen und Ihre Erfolgchancen erhöhen
- bei Besuch von Fokusthema 2 die Zusammenarbeit mit Ihren Mandanten optimieren
- bei Besuch von Fokusthema 3 die Kundenzufriedenheit erhöhen

Seminarleitung

Ruedi Brenner, Trainer | Coach | OE-Berater,
Geschäftsführer BRENNER & PARTNER,
Schindellegi SZ



Ruedi Brenner

Programm

	Thema
08.30–09.00	Begrüßungskaffee
09.00–09.20	Begrüßung, Zielsetzung, Programmvorstellung Erwartungsmanagement
09.20 – 09:35	Phasenmodell Mandantengewinnung und -beziehung
09:35–10:05	Idee des MoT <ul style="list-style-type: none">▪ Idee Anwendungsübung (4 Gruppen, Themen, Auftrag: Gestaltung eines MoT in einem der Fokusthemen)
10:05–10:20	Kaffeepause
10:20–11:15	Idee des Verkaufsansatzes <ul style="list-style-type: none">▪ Was heisst Verkaufen?▪ Primat des Bedarfes in Kundenbeziehungen Konsequenzen für die Kommunikation (Werkzeuge und bevorzugte Anwendung, evtl. kleine Übungen)
11:15–11:20	Gruppeneinteilung
11:20–12:00	Fokusthema 1. Runde
12:00–13:00	Mittagessen
13:00–14:20	Fortsetzung – Fokusthema 1. Runde
14:20–16:20	Fokusthema 2. Runde
16:20–16:35	Kaffeepause
16:35–16:45	Schlüsselerkenntnisse aus den Fokusthema-Sessions
16:45–17:00	Kursabschluss <ul style="list-style-type: none">▪ Hinweis auf weiterführendes Kursangebot/Toolbox▪ Transfersicherung Kursfeedback

Fokusthemen

120 Minuten	<p>Fokusthema 1 Offertphase inkl. Problemverständnis, Preislogik im Zusammenhang mit Bedarf</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Prozessverständnis unter RfP-Bedingungen in Zusammenhang mit dem Consultative-Selling Approach▪ Skill Building: Bedarfsermittlung▪ Skill Building: Angebotspräsentation (Kurzversion im Erstkontakt)▪ Preislogik im Zusammenhang mit Consultative Selling Approach (evtl. kleine Übungen)
120 Minuten	<p>Fokusthema 2 Zusammenarbeit: Kick-off-Besprechung, Rollenklärung und kritische Gesprächssituationen</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Skill Building: Kick-off Gespräch: mandanten, effektivitätsorientierte Kommunikation (Struktur, Rollen, Spielregeln, Kommunikationsweise, Projektsteuerung Overrun-Prävention)▪ Skill Building: Chance des professionellen Führens von Reklamationsgesprächen▪ Evtl. Skill Building: Unangenehmes gewinnend kommunizieren (Unterlagen einfordern, Organisationsversagen beim Mandanten usw.)
120 Minuten	<p>Fokusthema 3 Abschlussgespräch; nachgängiges strukturiertes Feedback/ Referenzanfrage</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Struktur eines Abschlussgespräches▪ Skill Building: Feedback als Element des Abschlussgespräches▪ Skill Building: Weiterempfehlung einholen als Element des Abschlussgespräches▪ Skill Building: Zusatzgeschäft generieren als Element des Abschlussgespräches

Bestimmungen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von EXPERTsuisse AG, welche Sie unter www.expertsuisse.ch einsehen können. Insbesondere:

Anmeldung/Bedingungen

Eine Anmeldung muss grundsätzlich mit handschriftlicher Unterschrift oder elektronisch über unsere Online-Plattform erfolgen. Die Gebühr ist integral gemäss Rechnungsstellung geschuldet. Sie erhalten die Rechnung kurz nach dem Seminar.

An-/Abmeldeschluss

Ein Monat vor dem Veranstaltungstermin

Zugestellte Anmeldungen bleiben ausdrücklich auch dann verbindlich, wenn der/die sich Anmeldende gegebenenfalls von EXPERTsuisse AG keine Rückmeldung erhält (EXPERTsuisse AG haftet nicht für elektronische/postalische Zustellungsmängel).

Änderungen der Veranstaltungsinhalte, von Programm, Zeit, Dauer, Ort oder Referenten bleiben vorbehalten. Bei ungenügender Teilnehmerzahl kann das Seminar durch EXPERTsuisse AG annulliert werden.

Abmeldung und Kostenfolgen

Grundsätzlich sind Ersatzmeldungen erwünscht (wobei der Mitgliedstatus des effektiven Leistungsempfängers

gilt). Ansonsten wird bei Abmeldung folgende Gebühr erhoben:

Abmeldung bis zum Abmeldeschluss: kostenfrei
Abmeldung ab Abmeldeschluss bis eine Woche vor Seminarbeginn: CHF 200.-

Abmeldung ab einer Woche vor dem Seminar oder Fernbleiben: 100% der Gebühr

AGBs und Datenschutzerklärung

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Datenschutzerklärung von EXPERTsuisse AG, welche Sie unter www.expertsuisse.ch einsehen können.