



Lernziele:

- Kenntnisse und Anwendung der Key Performance Indikatoren, KPI's im Marketing
- Differenzierung in Kennzahlendimensionen
- Segmentierung & Strukturierung der Kunden
- Lead- und Angebotscontrolling
- Möglichkeiten für die Bildung von sinnvollen und nachhaltigen KPI's für die Vertriebssteuerung.
- Kenntnisse der Beziehungen der Kennzahlen untereinander / Prioritätenbildung
- Kenntnisse des Management Deployments, X-Matrix, Hoshin Planning
- Kombination von Qualitätsmanagement, Führung und Controlling im PDCA-Zyklus

Methodik, Didaktik:

Multimediale Impulsreferate des Trainers, Erfahrungen aus der eigenen Vertriebstätigkeit / aus dem privaten Umfeld, Gespräche über Erfahrungen und Wahrnehmungen, Gruppen- und Individualarbeiten, Lessons learned & Integration in den betrieblichen Alltag, Fallstudien und **starke** Interaktion der Teilnehmer.

Literaturbegleitung:

Nachhaltiges Vertriebscontrolling, Roberto Capone

Datum: _____	Kurzzeichen: _____	Beantragt: _____
Investition: _____	Teilnehmer: _____	Genehmigt: _____
Kostenstelle: _____	Vorgesetzter: _____	

Die IVM-Agenda:

Tag 1:

- Kennenlernen
- Individuelle Zielsetzung
- Ziele im Unternehmen
- Ziele des Marketings & Vertrieb (Key) Performance Indikatoren: Was ist das?
- Möglichkeiten des Controllings (Teil- vs. Vollkostenrechnung)
- Möglichkeiten und Dimensionen des Marketingcontrollings:
 - Finanzen
 - Kunden / Markt / Leadmanagement
 - Prozesse
 - Weitere
- Qualitätsmanagement & Marketingcontrolling
- Lessons learned / Umsetzung / Ausblick

Tag 2:

- Möglichkeiten der Kundensegmentierung
 - ABC Kundenstrukturanalyse
 - Kunden-Scoring
 - Kundenattraktivitätsportfolio
- Mikro und Makromarketing
- Potentialausschöpfungsgrad
- Bestandskundenentwicklung mit dem Ziel den Customer Lifetime Value, CLV zu optimieren
- Kundenzufriedenheitskalkulation
 - Net Promotor Score, NPS
 - Customer Satisfaction Index, CSI
 - Fallstudien aus Dienstleistung & Industrie

ANSPRECHPARTNER:

Roberto Capone • IVM | Institut für Verkauf und Marketing
Amtshof 4 • 63628 Bad Soden-Salmünster

Telefon: 06056 8033890

E-Mail: info@ivm-seminare.de

www.ivm-seminare.de