



Ralf Schiering
Fachberatung für
Buchhandel und Verlage



Lokale und regionale Potentiale nutzen: Firmenkundengeschäft für Buchhandlungen

Teilnehmer:

BuchhändlerInnen, die den Geschäftsbereich Firmenkunden („Rechnungsgeschäft“) in ihrem Unternehmen absichern, ausbauen oder aufbauen möchten.

Seminarziel:

Das Geschäft mit Firmenkunden stellt für viele Buchhandlungen neben dem Barverkauf einen wichtigen Umsatzanteil dar. Es ist allerdings starken Veränderungen unterworfen:

Vermehrt treten spezialisierte überregionale Dienstleister als Wettbewerber für lokal aufgestellte Buchhandlungen auf und die Anforderungen von Firmenkunden sind gestiegen. Sie erhalten in diesem Seminar umfangreiche Informationen über die Erwartungen von Firmenkunden an Lieferanten und lernen Software-Werkzeuge (E-Procurement-Systeme) kennen, die bei Ihren Kunden zum Einsatz kommen können.

Ihre (Firmen-) Kunden sind Online und in sozialen Netzwerken unterwegs, privat und geschäftlich – was hindert Sie, dort auch mit Kunden zu kommunizieren?

Sie lernen Facebook, Twitter und XING als Kommunikations- und Informationskanäle zu Ihren Firmenkunden kennen.

Aus einem Customer Relation Management System (CRM) wird Social CRM.

Programm:

- Das Geschäftsfeld Firmenkunden: Bestandsaufnahme und Perspektiven
- Beschaffungsprozesse bei Firmenkunden:
Aus der Arbeit einer Einkaufsabteilung
- Das Angebotsportfolio für Firmenkunden:
Wie bedient eine lokale Buchhandlung die Rechtsanwaltskanzlei und das Großunternehmen gleichermaßen gut?
- Der Unternehmensauftritt: Darstellung der B2B-Services einer Buchhandlung Offline und Online
- Regionales Netzwerken: Unternehmen auf lokaler Ebene als Kunden gewinnen und behalten
- Social CRM: Direkte Kundenbeziehungen über soziale Netze
- Praxisbeispiele zu Social CRM:
 - Einrichten einer Facebook-Seite mit aktuellen Themen für Firmenkunden
 - Twitter: Der Nachrichtenstrom für Neuerscheinungen aus der Fachbuchabteilung
 - XING: Firmenpräsenz in einem Businessnetzwerk einfach eingerichtet

**Lokale und regionale Potentiale nutzen:
Firmenkundengeschäft für Buchhandlungen**

1-tägiges Seminar in Düsseldorf

**Donnerstag, 15. September 2011
von 9:30 – 17:00 Uhr**

Termin:

Donnerstag, 15. September 2011 von 9:30 – 17:00 Uhr

Ort/Veranstalter:

Düsseldorf
Börsenverein des Deutschen Buchhandels, Landesverband Nordrhein-Westfalen
Geschäftsstelle
Kaiserstr. 42a, 40479 Düsseldorf

Sie können sich jetzt schon über die Geschäftsstelle des Landesverbands anmelden.

Dieses Seminar führe ich auch – angepasst an Ihre Situation – als Inhouse-Seminar für Ihre Buchhandlung, Ihre ERFA-Gruppe oder andere Zusammenschlüsse durch.