



## Dienstleistungen erfolgreich vermarkten **Seminare & Trainings 2009**

Berlin  
Düsseldorf  
Hamburg  
München  
Zürich

Inhouse

Mit vielen Tipps und  
Beispielen aus der  
Marketing-Praxis



**Thomas Scheuer** ist geschäftsführender Gesellschafter einer spezialisierten Marketingberatung für Dienstleistungsunternehmen und Firmen mit hohen Serviceanteilen. Neben seiner Beratungstätigkeit ist er tätig als Fachautor, Dozent und Tutor für Hochschulen, Fachakademien, Bildungsträger und in eigenen Seminaren. Durch viele Beratungsprojekte und seine frühere 10-jährige Tätigkeit als Geschäftsführer einer Werbeagentur sind seine Seminare äußerst praxisgerecht und bieten einen hervorragenden Mix aus Theorie und Praxis.

## „Sehr gut“ – so urteilen unsere Teilnehmer!

Da Dienstleistungen unsichtbar sind, können Kunden diese Leistung im Vorfeld nicht begutachten, vergleichen und somit aus ihrer Sicht ausreichend bewerten. Egal in welcher Phase des Kaufentscheidungsprozesses sich Interessenten befinden: Sie sind unsicher.

Kein Wunder also, dass das Marketing für Dienstleistungen ungleich schwieriger und komplexer ist als klassisches Marketing. Darauf müssen Sie in Ihrem Marketing reagieren und dürfen den Vertrauensaufbau nicht dem Zufall überlassen.

Neben unserer Beratungstätigkeit geben wir unser Know-how gerne in Seminaren und Vorträgen weiter. So haben wir uns mittlerweile als der auf Dienstleistungsmarketing, Serviceprozesse und Servicequalität spezialisierte Seminaranbieter im deutschsprachigen Raum einen hervorragenden Namen gemacht. **Wir bieten nicht eine breite Palette an Seminarthemen, sondern sind und bleiben fokussiert auf unsere Fachkompetenz.**

Besuchen Sie unsere offenen Seminare oder buchen Sie ein Inhouse-Training und Sie erhalten viele praktische Tipps und Hinweise für die erfolgreiche Vermarktung von Dienstleistungsmarketing und Services. **Alle bisherigen Seminarteilnehmer haben unsere Seminare mit „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet – im Durchschnitt erzielen wir ein „Sehr gut“!** Darauf sind wir stolz, entwickeln uns ständig weiter und aktualisieren stets unsere Inhalte.

Im Jahr 2009 werden wir aufgrund vieler Inhouse-Schulungen keine weiteren Zusatztermine für offene Seminare mehr anbieten können – bitte buchen Sie daher rasch Ihr gewünschtes Seminar!

Also nicht verpassen: **Melden Sie sich gleich an, denn die Teilnehmerzahl ist stark limitiert, um eine bestmögliche Trainingssituation zu gewährleisten!**

Thomas Scheuer  
Marketingbetriebswirt

„Sehr strukturiert und gut verständlich, gute praktische Beispiele.“

„Vortragsstil: locker und kompetent.“

„Viele praktisch einsetzbare Anregungen, sehr gutes Eingehen auf Fragen und gutes Eingehen auf konkrete Situation.“

„... verständlich, interessant und mit anschaulichen Beispielen.“

„Kundenorientiert und flexibel.“

„... frisch und lebendig!“

„Tolle Belebung durch aktuelle Beispiele!“

„Auch theoretische Inhalte wurden sehr anschaulich und mit Bezug vermittelt.“

„Im Unternehmen anwendbar ...“

„Eine sehr menschliche und von praktischen Beispielen gezeichnete Veranstaltung.“

„Ich werde den Kurs weiterempfehlen!“

„Weiter so und hoffentlich bis bald!“

„Sehr lebendige Moderation.“

# MARKETING FÜR DIENSTLEISTUNGEN

## TAGESSEMINAR / CRASHKURS

Dieses Seminar gibt einen kompakten Überblick über das Marketing für Dienstleistungen und zeigt, wie unsichtbare Leistungen erfolgreich vermarktet werden können. Dass es dabei nicht nur auf die eigentliche Leistung, sondern noch viel mehr (Prozess, Personal, ...) ankommt und wie diese Stellschrauben richtig einstellen, werden Sie in diesem kurzweiligen und anhand vieler Beispiele und mit etlichen Praxistipps angereicherten Seminar erfahren. Nach dem Seminar wissen Sie, wie Dienstleistungen erfolgreich vermarktet werden können, worauf Sie beim Leistungsprozess zu achten haben und wie Sie Ihre Kunden begeistern.

### Aus dem Seminarinhalt (Auszug):

- Warum Dienstleistungen anders vermarktet werden müssen als Produkte
- Was Kunden erwarten und warum
- Wie der Vertrauensaufbau gelingt
- Der Dienstleistungsprozess und seine Fettnäpfchen
- Von zufriedenen zu begeisterten Kunden

**Teilnehmer:** Das Seminar richtet sich an Unternehmer und Geschäftsführer kleiner und mittelständischer Unternehmen, Freiberufler, Fach- und Führungskräfte sowie Verantwortliche und Mitarbeiter aus Marketing und Vertrieb und angrenzenden Unternehmensbereichen aller Branchen.

**Methoden:** Vortrag, Diskussion, Übungen, Erfahrungsaustausch, praktische Beispiele

**Seminarleiter:** Thomas Scheuer, Marketingbetriebswirt (Marketingberater, Fachautor und Dozent)

**Teilnahmegebühr:** 490 Euro pro Person. Der Preis versteht sich inklusive ausführlicher Unterlagen, unbegrenzt Kaltgetränke, Begrüßungskaffee, zwei Kaffeepausen inkl. Snacks und mehrgängiges Mittagessen oder Buffet.

### Seminartermine (von 9 bis 17 Uhr):

- **Berlin:** Mittwoch, 04.03.2009
- **Düsseldorf:** Montag, 23.03.2009
- **Hamburg:** Dienstag, 10.02.2009
- **Berlin:** Montag, 30.11.2009
- **Düsseldorf:** Freitag, 13.11.2009
- **Hamburg:** Montag, 28.09.2009

*Worin liegt der Unterschied zwischen dem Tages- und dem Intensivseminar? Neben der Vermittlung eines erweiterten Themenumfangs und einem intensiveren Eingehen auf einzelne Sachverhalte werden im Intensivseminar viele Maßnahmen durch praktische Arbeiten am Beispiel des eigenen Unternehmens direkt in den Marketingalltag der Teilnehmer integriert. Somit stellen wir den Transfer auch für die Personen sicher, die im Unternehmen keine Gelegenheit der Nacharbeit und Implementierung haben.*

„Guter Wechsel zwischen Theorie und Praxis durch viele verschiedene Praxisbeispiele.“

„Guter Mix aus Theorie und Anpassung an unsere Arbeit.“

„Das Seminar mit Ihnen war sehr effektiv und hat auch noch Spaß gemacht!!!“

„Toll gemacht, nie langweilig.“

„Sehr guter Mix aus Vortrag, Diskussion, Dokumentation und Betreuung.“

„Hat Spaß gemacht, trotz Anstrengung.“

### Jetzt gleich buchen:

- [www.marketingberatung.de](http://www.marketingberatung.de),
- [info@marketingberatung.de](mailto:info@marketingberatung.de),
- Fon +49 (0)5131.9086360 oder
- Fax +49 (0)5131.9086386.

# ERFOLGREICHES DIENSTLEISTUNGSMARKETING

## 3-TÄGIGES INTENSIVSEMINAR

In diesem dreitägigen Intensivseminar erhalten Sie praxisorientiertes Wissen und Material für erfolgreiches Dienstleistungsmarketing, um Ihren potenziellen Kunden Sicherheit zu vermitteln, den Dienstleistungsprozess zu optimieren und somit Verkaufserfolg und Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Alle wesentlichen Inhalte können Sie durch eine geschickte Methodenauswahl direkt innerhalb des Seminars auf Ihr Unternehmen anwenden. Beispielsweise führen wir die Prozessanalyse nicht nur in Theorie durch, sondern jeder Teilnehmer analysiert einen Dienstleistungsprozess seines Unternehmens und erhält dabei professionelle Unterstützung.

### Aus dem Seminarinhalt (Auszug):

- Warum Dienstleistungen nicht wie Produkte vermarktet werden können
- Besonderheiten des Dienstleistungsmarketings
- Der erweiterte Marketingmix für Dienstleistungen: Angebot, Preispolitik, Distribution, Kommunikation, Mitarbeiter, Leistungsprozess, sichtbare Faktoren
- Der Aufbau eines Marketingkonzepts
- Käuferverhalten und Kaufentscheidungsprozess
- Kundenerwartungen kennen und bedienen
- Wie der Vertrauensaufbau gelingt und Unsicherheiten systematisch abgebaut werden
- Wie Dienstleister werben müssen: die besondere Kommunikationspolitik
- Analyse Ihres Dienstleistungsprozesses (Blueprint)
- Probleme im Leistungsprozess erkennen und lösen
- Das Qualitätsmanagement von Dienstleistungen
- Erfolgsfaktor und Risiko Personal
- Kunden zufrieden stellen oder begeistern?
- Ein kreatives Beschwerdemanagement führen
- Profitable Kunden zurückgewinnen
- Aktuelle Entwicklungen und Zukunftsaussichten

**Teilnehmer** (maximal 8 Personen): Das Seminar richtet sich an Unternehmer und Geschäftsführer kleiner und mittelständischer Unternehmen, Freiberufler, Fach- und Führungskräfte sowie Verantwortliche und Mitarbeiter aus Marketing und Vertrieb und angrenzenden Unternehmensbereichen aller Branchen.

Die **Teilnehmerzahl** des Intensivseminars ist stark limitiert – somit stellen wir optimale Arbeitsbedingungen für einen hervorragenden Transfer auf das jeweilige Unternehmen des Teilnehmers sicher.

**Methoden:** Vortrag, Workshop, Diskussion, Übungen, Einzelarbeit, Gruppenarbeit, Erfahrungsaustausch, praktische Firmen- und Branchenbeispiele, Learning by Doing, Visualisierung, Checklisten und Leitfäden, Beratung in Methodenanwendung  
**Seminarleiter:** Thomas Scheuer, Marketingbetriebswirt (Marketingberater, Fachautor und Dozent)

**Teilnahmegebühr:** 1.450 Euro / 2.160 CHF pro Person. Der Preis versteht sich inklusive ausführlicher Unterlagen, unbegrenzt Kaltgetränke, Begrüßungskaffee, zwei Kaffeepausen inkl. Snacks und mehrgängiges Mittagessen oder Buffet.

**Seminartermine** (täglich von 9 bis 17 Uhr, Beginn am ersten Semintag um 10 Uhr):

- **Hamburg:** 11. – 13.02.2009
- **München:** 18. – 20.05.2009
- **Zürich:** 11. – 13.03.2009
- **Hamburg:** 29.09. – 01.10.2009
- **München:** 16. – 18.11.2009
- **Zürich:** 07. – 09.10.2009

Zusätzlich steht der Seminarleiter jedem Teilnehmer des Intensivseminars für eine Stunde **Nachbesprechung oder Beratung** per Telefon oder E-Mail zur Verfügung.



Alle Teilnehmer des Intensivseminars erhalten kostenfrei zuzüglich zu den ausführlichen Seminarunterlagen das mehrfach ausgezeichnete **Fachbuch „Marketing für Dienstleister“** (Gabler, 192 Seiten, 2005, 42 €) von Thomas Scheuer.

„Viele praktische Informationen, die man direkt umsetzen kann.“

„Sehr praxisorientiert, wobei die Grundlagen nicht zu kurz kamen.“

Hoher Lernerfolg durch begrenzte Teilnehmerzahl + Learning by Doing!

„Die Dokumentation ist sehr nützlich als Arbeitsunterlage im Betrieb.“

„Übersichtlich strukturiert, viele Beispiele und eigene Anteile.“

„Die Erwartungen, die durch ehemalige Teilnehmer [desselben Unternehmens] hervorgerufen wurden, sind voll erfüllt worden. Danke!“

„Glaubhaft, praxisnah, verständlich.“

„Trotz 15-jähriger Vertriebserfahrung (z. T. in Leitungsfunktionen) einiges dazugelernt.“

# INHOUSE-SCHULUNGEN

## INDIVIDUELL ANGEPASST

Die links vorgestellten Seminare und viele weitere Inhalte aus dem Themenkomplex Dienstleistungsmarketing, Dienstleistungsprozesse und Kundenorientierung bieten wir seit vielen Jahren erfolgreich auch als maßgeschneiderte Inhouse-Seminare an.

Schon ab drei bis vier Teilnehmern sind Inhouse-Schulungen kostengünstiger als die Einzelteilnahme der Mitarbeiter an unseren offenen Seminaren. Darüber hinaus ergeben sich weitere Vorteile, wenn Sie den Schulungsbedarf Ihrer Mitarbeiter intern abdecken:

- **Individuell:** Je nach Anforderung der Situation können bestimmte Themen vertieft bzw. unternehmensspezifisch erweitert werden – selbstverständlich auch noch vor Ort während des Seminars.
- **Flexibel:** Sie können Termine und Orte für die Seminare so wählen, wie es zu Ihren Arbeitsabläufen und örtlichen Gegebenheiten am besten passt.
- **Effizient:** Es entfallen Aufwendungen für An- und Abreise, Reisezeiten und Hotelaufenthalte Ihrer Mitarbeiter.
- **Exklusiv:** Kritische Themen können offen angesprochen und bearbeitet werden, da Ihre Mitarbeiter unter sich sind. Und: die gemeinsame Bearbeitung des Themas fördert den Teamgeist.

Mögliche weitere Seminar- bzw. Workshopthemen, ausgerichtet auf Ihre unternehmensspezifischen Belange, sind zum Beispiel:

- Die Prozesspunktanalyse: Leistungsprozesse aus Kundensicht wahrnehmen und optimieren
- Mitarbeiter zu mehr Kundenorientierung führen
- Corporate Behaviour: Ein Verhaltenskodex sichert eine hohe Dienstleistungs- bzw. Servicequalität
- Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Das marketingpolitische Instrumentarium eines Dienstleistungsunternehmens
- Der Kaufentscheidungsprozess und wie wir darauf reagieren können

Bitte rufen Sie uns an, um Ihren Schulungsbedarf im Detail mit uns zu besprechen: Fon +49 (0)5131.9086360

Gerne nennen wir Ihnen Referenzdaten unserer Kunden von Inhouse-Seminaren, damit Sie sich von der Qualität unserer Trainings vorab überzeugen können.

„Hohe Flexibilität!“

„Sehr konkret und praxisorientiert.“

„Es hat mir viel Freude gemacht!  
Vielen Dank!“

„Es wurde viel Wissen vermittelt ohne die Instrumente außer Acht zu lassen.“

„Das Eingehen auf persönliche und individuelle Bedürfnisse und Anforderungen hat mich weitergebracht.“

„Ich bin überrascht, wie interessant Marketing überhaupt sein kann. Danke für diesen Einblick!“



# ORGANISATORISCHES UND INFORMATIONEN ZUM VERANSTALTER

**Sie sind unsicher? Wir bieten eine dreifache Sicherheit, um Sie von unserer Qualität zu überzeugen:**

- Keine Stornogebühren bis 1 Woche vor Beginn
- Rücktrittsrecht bei Nichtgefallen (1. Tag bis 12 Uhr)
- Trainer ist Praktiker mit viel Marketingerfahrung

Alle Seminarpreise verstehen sich zzgl. gesetzl. MwSt.

**Jetzt gleich buchen:**

- [www.marketingberatung.de](http://www.marketingberatung.de),
- [info@marketingberatung.de](mailto:info@marketingberatung.de),
- Fon +49 (0)5131.9086360 oder
- Fax +49 (0)5131.9086386.

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir ab dem dritten Teilnehmer 10 % Preisnachlass. Bis zu einer Woche vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers müssen wir die gesamte Tagungsgebühr berechnen. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich!

**Unsere ausgewählten Seminarhotels:**

- **Berlin:** Novotel Berlin Am Tiergarten  
Straße des 17. Juni 106 – 108, 10623 Berlin  
Fon +49 (0)30.60035.0, Fax +49 (0)30.60035.666
- **Düsseldorf:** Novotel Düsseldorf City West  
Niederlasser Lohweg 179, 40547 Düsseldorf  
Fon +49 (0)211.52060.0, Fax +49 (0)211.52060.888
- **Hamburg:** InterCityHotel Hamburg Hauptbahnhof  
Glockengießerwall 14 – 15, 20095 Hamburg  
Fon +49 (0)40.24870.0, Fax +49 (0)40.24870.111
- **München:** Novotel München City  
Hochstraße 11, 81669 München  
Fon +49 (0)89.66107.0, Fax +49 (0)89.66107.999
- **Zürich:** Novotel Zürich Airport Messe  
Lindbergh-Platz 1, 8152 Glattpark-Opfikon (Zürich)  
Fon +41 (0)44.8299 000, Fax +41 (0)44.8299 999

**Über den Veranstalter:**

Für Dienstleistungsunternehmen und Unternehmen mit hohem Serviceanteil sind wir seit Jahren im strategischen Dienstleistungsmarketing erfolgreich tätig. Dabei unterstützen wir das Management durch Strategie- und Marketingberatung, Begleitung im operativen Marketing sowie in der Ausgestaltung von Dienstleistungs- und Serviceprozessen, dem sog. Servicedesign.

**Konkret leisten wir für unsere Klienten:**

- Marketingkonzeption
- Marketingplanung
- Marktpositionierung
- Dienstleistungs- und Servicekonzeption
- Prozessdesign und Dienstleistungsqualität
- Kommunikationsberatung
- Begleitung und Durchführung von operativen Marketingaktivitäten



**Standort Hannover:**

Scheuer Marketingberatung GmbH & Co. KG  
Pahlswinkel 9, 30826 Hannover-Garbsen  
Fon +49 (0)5131.908 63 60  
Fax +49 (0)5131.908 63 86  
[hannover@marketingberatung.de](mailto:hannover@marketingberatung.de)

**Standort München:**

Scheuer Marketingberatung GmbH & Co. KG  
Landsberger Straße 155, 80687 München  
Fon +49 (0)89.579 59 417  
Fax +49 (0)89.579 59 200  
[muenchen@marketingberatung.de](mailto:muenchen@marketingberatung.de)

[info@marketingberatung.de](mailto:info@marketingberatung.de)  
[www.marketingberatung.de](http://www.marketingberatung.de)