



## Differenzieren Sie sich und werden: Customer IMPACT™ Qualified Professional

### Intensiver 1 1/2-tägiger Workshop

#### Wie Sie Ihren Kunden helfen, Kundenstrategien aus der Kundenperspektive zu entwickeln

Die Customer-Impact-Methode unterscheidet sich von anderen Methoden zur Erarbeitung von Kundenstrategien und Customer Journey Maps – da sie die Kundenperspektive statt der Unternehmensperspektive einnimmt. Schnelle Resultate werden in Tagen statt Wochen erreicht. Die Methode wird ausführlich in dem Buch „Customer Strategy - aus Kundensicht denken und handeln“ erklärt. Damit auch Sie Ihre Kunden erfolgreich begleiten können Kundenentscheidungsprozesse, Journey Maps, Meilensteine und relevante Touchpoints zu bestimmen, bedarf es mehr.

In diesem Workshop erlernen Sie die Methode und erhalten **Tricks, Tipps und Erfahrungswerte** aus der langjährigen Praxis **von Phil Winters**. Er richtet sich an ausgewählte Berater, die die nötige Erfahrung mitbringen, um die Methode bei Ihren Kunden selbst anzuwenden.

#### Das erwartet Sie: Eine schrittweise Einführung in die IMPACT Methode mit Zertifizierung

- ⇒ **Persönliche Erfahrung:** Sie versetzen sich in die Rolle eines Teilnehmers und nehmen an einer Kurzversion des IMPACT Workshops teil - so können Sie die „Aha-Momente“, die bis heute über 3400 Teilnehmer erlebt haben nachempfinden.
- ⇒ **Praktische Anleitung:** Sie werden Schritt für Schritt durch den Workshop geführt, so wie ihn Phil Winters hält - Sie erhalten wertvolle Tipps für die eigene Umsetzung.
- ⇒ **Konkrete Fallbeispiele:** Sie erhalten eine Empfehlung für eine Customer Journey Map von Phil Winters für ein Fallbeispiel (Anonym), das Sie aus Ihrer Praxis mitbringen – alle Beispiele werden in der Gruppe diskutiert, so lernen Sie aus unterschiedlichen Ansätzen.
- ⇒ **Blick in die Zukunft:** Sie lernen, wie Sie topaktuelle Themen wie Digitalisierung, Customer-Intelligence, Analytics, Internet der Dinge, Mobile- und Online-Strategien in den Workshop einbinden.
- ⇒ **Kundengewinnung:** Sie erfahren, wie Sie den Workshop bei Ihren Kunden positionieren und sie davon überzeugen. Sie erhalten Vorlagen, um den Workshop professionell zu halten und Ihren Kunden qualifizierte Ergebnisse zu liefern.
- ⇒ **Zertifizierung:** Nach erfolgreicher Teilnahme erhalten Sie die Zertifizierung und die Nutzungsrechte an dem **Customer IMPACT Qualified Logo** von Phil Winters.
- ⇒ **Zweistündiges Einzelcoaching:** **Phil Winters** unterstützt Sie bei der Vorbereitung eines IMPACT-Workshops für einen Ihrer Kunden.

## Workshop Tag 1: Einführung

Am ersten Tag, der mit einem gemeinsamen Mittagessen beginnt, wird Ihnen die IMPACT™ Agenda® vorgestellt und gezeigt wie Sie einen Entscheidungszyklus bestimmen.

- ⇒ Vortrag: Bedeutung der Kundenperspektive und Erklärung der IMPACT™ Agenda©
- ⇒ Wir definieren und visualisieren einen Kaufentscheidungsprozess aus der Kundenperspektive. Diese Übung erfolgt interaktiv in der Gruppe, wie in einem echten Workshop. Dabei konzentrieren wir uns auf Neukunden, die ein Beratungsunternehmen, ähnlich Ihrem, engagieren wollen. Ein ideales Beispiel aus der B2B-Praxis.
- ⇒ Wir identifizieren Meilensteine und Verantwortliche im Entscheidungsprozess (Voraussetzung im B2B-Umfeld) und erstellen einen Customer Journey Map aus der Kundenperspektive.

## Workshop Tag 2: Praxis

Am zweiten Tag konzentrieren wir uns auf Bereiche, die von allen Teilnehmern aktuell als wichtig befunden werden.

- ⇒ Ausführliche Tipps, Tricks und Best Practices, wie Sie zum Experten werden und erfolgreich einen IMPACT Workshop halten
- ⇒ Vorgehen wie Sie kundenspezifischen Geschäftsanliegen mit der Kundeperspektive in Einklang bringen
- ⇒ Erarbeitung von „Customer Journeys“ mit unterschiedlichem Fokus: Neukunden/Bestandskunden; Cross- und Up-Sell, Kundenbindung; Marketing, Vertrieb und Service, komplexe Entscheidungszyklen
- ⇒ Option wie Sie den Workshop erweitern und sich auf Kundenthemen fokussieren: TouchPoints identifizieren, Touchpoints priorisieren, Touchpoint-Choreografie, Daten auswerten und identifizieren, Konfiguration eines CRM-Systems, Digitale-Strategien, Web-Redesign, Content-Creation, Wiederverwendung vorhandener Arbeit
- ⇒ Argumentationsleitfaden, um Kunden zu gewinnen und zu überzeugen
- ⇒ Anleitung, wie Sie Ergebnisse aus dem Workshop leicht zusammentragen und dem Kunden professionell liefern

### **Interaktive Übung: Customer Journey „Speedmapping“ anhand Ihrer Fallbeispiele**

Jeder Teilnehmer wird gebeten eine Beschreibung eines Kundenbeispiels mitzubringen.

Phil wird auf die Schnelle einen Customer Journey Map erstellen und mit der Gruppe besprechen, was in den spezifischen Fällen zu beachten ist.

## Qualifizierung IMPACT™ Qualified Professionals - Ihre Vorteile

Nach erfolgreicher Absolvierung des Workshops erhält jeder Teilnehmer ein Zertifikat, das Sie zu Folgendem berechtigt:

- ⇒ Die Bezeichnung „Customer IMPACT Qualified Professional“ im Marketing zu nutzen
- ⇒ Nennung auf der CIAgenda Webseite
- ⇒ Das „Customer IMPACT Qualified,“ Logo in Ihrer Korrespondenz zu verwenden
- ⇒ Zugang zu den original Workshop-Unterlagen von Phil Winters
- ⇒ Regelmäßige Up-Dates zu neuen Best Practices
- ⇒ 25 % Rabatt auf den Buchpreis der von Phil Winters veröffentlichten Bücher



## Von der Theorie zur Praxis – Einzelcoaching von Phil Winters

Übung macht den Meister - das wissen wir. Phil bietet allen Customer IMPACT Qualified Professionals ein zweistündiges Einzelcoaching im Anschluss an den Workshop und unterstützt Sie bei der Vorbereitung eines IMPACT Workshops für einen Ihrer Kunden.

### Die Leistungen umfassen:

- ⇒ Besprechung der Kundensituation,
- ⇒ Nennung von Praxisbeispielen, die Sie im Workshop unterstützen sowie Erwähnung möglicher Stolperfallen,
- ⇒ Durchsicht der Ergebnis-Dokumentation mit Verbesserungsvorschlägen
- ⇒ sowie Anregungen, wie Sie Folgegeschäfte generieren.

Diese Leistungen werden im Rahmen einer Vertraulichkeitserklärung (NDA) durchgeführt – Kunden-namen, Dokumente und Customer Journey Maps werden nicht weitergegeben. Diese Leistung kostet standardmäßig 600 €.

**Ein zweistündiges Einzelcoaching ist in der Teilnehmergebühr für diesen Workshop enthalten.**

## Informationen

Dieser Workshop wird **unter der Leitung von Phil Winters** durchgeführt, Autor des Buchs „Customer Strategie - Aus Kundensicht denken und handeln“ erschienen im Haufe Verlag.

Auf internationalem Parkett gilt Phil Winters als einer der renommierten Experten in Customer Experience, Customer Journey Mapping und Customer Intelligence. Seit mehr als 30 Jahre setzt er sich leidenschaftlich für die Bedürfnisse der Kunden ein. Dabei findet er immer neue Wege, die es Unternehmen ermöglichen, ihre Kunden zu begeistern und die Loyalität der Kunden zu stärken.



### Workshop Zeitplan

- Tag 1**
- 12:00 Mittagessen und Kennenlernen
  - 13:00 Beginn des Workshops
  - 18:00 (max.) Ende des ersten Tags
  - 19:00 Gemeinsames Abendessen in der Altstadt von Heidelberg
- Tag 2**
- 9:00 Beginn des Workshops
  - 17:00 (max.) Ende

Kaffeepausen werden vor Ort geplant.

### Zielgruppe

Der Workshop ist konzipiert für Berater, die Ihre Kunden bei der Entwicklung von Vertriebs- und Marketing Strategien unterstützen, Marketeers aus dem oberen und mittlerem Management, CRM Spezialisten, Social Media Experten, Leiter von Call- und Customer Service Centern sowie Business Development Manager. **Teilnehmerzahl 12 (max.)**

### Datum

**In Planung** (Workshop in Deutsch, Dokumentation in Englisch)

### Veranstaltungsort

**In Planung**

Sie haben Fragen? Wir sind für Sie da.

### Kontakt

Phil Winters  
Tel: +49 (0)6221 430 86 40  
E-Mail: phil.winters@ciagenda.com  
www.ciagenda.com

### Organisation

Petra Skirk  
E-Mail: petra.skirk@ciagenda.com

## Teilnahmegebühr und Anmeldung Zertifizierungsworkshop

Die Teilnahmegebühr beträgt €2.800,- pro Teilnehmer und beinhaltet die Kosten für alle Seminarunterlagen, Mittagessen (1. und 2. Tag), Erfrischungsgetränke und Kaffeepausen.

Die Kosten für die Customer IMPACT Zertifizierung, die Nutzungsrechte Logos und Leistungen, wie auf Seite 3. beschrieben sowie ein zweistündiges Einzelcoaching zur Vorbereitung eines Customer IMPACT Kundenworkshops sind im Preis enthalten.

Senden Sie das ausgefüllte Anmeldeformular (unten) entweder via E-Mail an [info@ciagenda.com](mailto:info@ciagenda.com) oder per Post an die Adresse von CIAgenda im Anmeldeformular.

Sie erhalten eine schriftliche Anmeldebestätigung. Sollte der Workshop ausgebucht sein, informieren wir Sie umgehend. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Stornierungspolice: Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn können Sie kostenlos stornieren. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers wird die gesamte Teilnahmegebühr für diesen Workshop berechnet. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

Alle genannten Preise gelten zzgl. der gesetzlichen MwSt. von 19 %. Zahlung erfolgt auf Rechnung nach Anmeldung.

**Datenschutzhinweis:** CIAgenda verwendet die im Rahmen der Anmeldung erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen. Wir informieren unsere Kunden außerdem per E-Mail über weitere Workshops oder Vorträge bei Veranstaltungen. Ohne ausdrückliche Einwilligung werden personenbezogene Daten nicht an Dritte weitergegeben. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber CIAgenda unter [info@ciagenda.com](mailto:info@ciagenda.com) oder direkt in der jeweiligen E-Mail widersprechen.

## Anmeldung zum Workshop am 03. und 04. Juli 2017

### CIAgenda

Phil Winters  
Von-der-Tann Str. 38  
69126 Heidelberg

---

Firmenname

Herr     Frau

---

Name, Vorname

Funktion

---

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort, Land

---

Telefon

E-Mail

**Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen.**