

**Seminar
Kommunikation - Professionelle Lösungen
für Zentralen und Mitglieder**

**Donnerstag, 27. Januar 2011, 10.00 h bis 16.00 h
NH Hotel Köln-City**

Sehr geehrte Damen und Herren,

ob ich so verstanden werde, wie ich es mir wünsche und geplant habe, entscheidet meine Kommunikationsstrategie. Der Einsatz meiner Mittel entscheidet darüber, ob ich dieses Ziel auch erreiche.

In Verbundgruppen hat die Mitgliederkommunikation einen hohen Stellenwert. Aber auch bei den Mitgliedern in ihrer Ansprache gegenüber den Kunden hat die Kommunikation eine hohe Bedeutung. In diesem Seminar sollen einige praktische Umsetzungen von innovativen, vorteilhaften Konzepten führender Verbundgruppen präsentiert werden.

Für das Seminar am 27. Januar 2011 ab 10.00 Uhr haben wir folgenden **Tagungsablauf** für Sie vorgesehen:

ab 10.00 h Eintreffen der Teilnehmer, Begrüßungskaffee

10.30 h Begrüßung und Einführung

Referent: *Jan Schmäuser*
ServiCon eG

10.45 h Mittel der Kommunikation und der richtige Mix

Wie können die wichtigen Themen der Verbundgruppen effektiv transportiert werden? Wie sehen die gängigen Mittel der Kommunikation aus und welche sind auch in der Zukunft unabdingbar? Warum sind die Gruppen so unterschiedlich erfolgreich in der Umsetzung?

Referent: *Dr. Hans-K. Knoben*
MCT Unternehmensberatung GmbH

11.15 h Die richtige Ansprache unterschiedlicher Gruppen

Die ANWR verfügt über verschiedene Betriebstypen, die eine Mitgliedersegmentierung nicht nur über Waren- und Marketingkonzeptionen aufweisen, sondern auch eine individuell differenzierte Mitgliederkommunikation bedingen. Mittelständler registrieren sehr genau, wie ihre Bedürfnisse von einer Zentrale aufgenommen und berücksichtigt werden. Dieser „Stimmungslage“ auch kommunikativ gerecht zu werden ist eine permanente Herausforderung, die bei der ANWR beispielhaft gelöst wurde.

Die ANWR Schuh GmbH ist ein Unternehmen der ANWR Group und für die Betreuung der 1.000 deutschen Mitglieder zuständig. Daneben agierten die SPORT 2000 sowie die gerade übernommene Garant Schuh und Mode AG am Markt. Bekannt sind auch die Finanzdienstleistungsangebote der DZB – Bank und der AKTIVBANK.

Referent: Michael Decker
ANWR Schuh GmbH

12.00 h K a f f e e p a u s e**12.15 h Charity – Kommunikation mit Kunden einmal anders!**

Charity Projekte sind in den USA an der Tagesordnung, in Deutschland sind sie, nicht nur bei Kooperationen, eher eine Ausnahme.

Die REWE Vertriebschiene nahkauf mit rund 1000 Märkten im Nahversorgungssektor wird 2011 bereits zum 3. Mal aktiv für die Aktion „EIN HERZ FÜR KINDER“ sammeln.

Die Besonderheit ist, dass unter dem Motto “Schon ein Cent kann Kinder glücklich machen“ Kaufleute und Kunden eingebunden sind. Und das mit großem Erfolg. Kamen 2009 im Pilotprojekt Ost 126.000 € zusammen, waren es 2010 bundesweit schon mehr als 470.000 € die im Rahmen der ZDF Gala an Thomas Gottschalk übergeben wurden.

Welche Rolle dabei die Kommunikation intern und extern spielt, welche Mittel eingesetzt werden, wie die Auswirkung auf die Kundenbindung ist und welche Ergebnisse erzielt wurden, erläutert Stephan Kremer, Leiter Vertrieb nahkauf national.

Referent: Stephan Kremer
Rewe nahkauf

13.00 h M i t t a g s p a u s e

14.00 h Volles Haus bei Veranstaltungen

Viele Verbundgruppen haben Probleme mit der Beteiligungsquote bei ihren diversen Veranstaltungen. Von der Gesellschafterversammlung bis zum betriebswirtschaftlichen Seminar, von der Erfa-Gruppe bis zur Regionalveranstaltung gibt es in den Kooperationen jedes Jahr eine ganze Reihe von Treffen, die leider nicht immer die Aufmerksamkeit und Beteiligung der Mitglieder erreichen, die man sich wünscht.

Die EFR ist eine Händlergemeinschaft selbständiger Reifenfachhändler aus Deutschland und Österreich. Mit mehr als 280 Mitgliedern und 350 Verkaufsstellen. Was macht die EFR besser als andere, um ihre hohe Beteiligung zu erlangen? Welche Konzepte werden angewandt und welcher Mix ist erfolgreich?

Referent: *Jochen Gehrke*
 EFR Einkaufsgesellschaft Freier Reifen-
 händler

14.45 h Kann man Berater steuern?

Die hagebau verfügt über ein beeindruckendes Netzwerk von Beratern und Trainern. Mit eigenen und externen Experten werden Leistungen aus den Bereichen Finanzierung, Marketing, IT, Schulung oder Logistik angeboten. Wie findet bei einem so großen Angebot die richtige Auswahl der Berater und die adäquate Kontrolle statt, um die Belange der Verbundgruppe richtig vertreten zu sehen? Welche Maßnahmen werden ergriffen, um die Qualität sicherzustellen? Wie sieht es mit der Zufriedenheit der Mitglieder aus?

Die 294 hagebau-Gesellschafter (Stand Ende 2009) sind sowohl im Einzel- wie auch Großhandel an knapp 1.300 Standorten tätig. Der Umsatz der hagebau Gruppe übertraf letztes Jahr erstmals die 4-Milliarden-Euro-Grenze und stieg auf 4,11 Mrd. Euro.

Referent: *Johannes Fendt*
 hagebau Handelsgesellschaft für Baustoffe
 mbH & Co. KG

15.30 h Abschlussdiskussion der Teilnehmer

ca. 16.00 h Ende des Seminars

Über Ihre Teilnahme würden wir uns freuen!

WICHTIGE HINWEISE

Tagungsort: NH Köln City
Holzmarkt 47
50676 Köln
Tel.: 0221 / 2722880 . Fax: 0221 / 272288100

Anfahrt unter: www.nh-hotels.de/nh/de/hotels/deutschland/koln/nh-koeln-city.html?type=location

Tagungsgebühren: Zur Deckung der dem Veranstalter entstehenden Kosten erheben wir pro Teilnehmer eine Teilnahmegebühr von 250,00 € (zzgl. 19% MwSt. = 297,50 €). Im Preis enthalten sind die Tagungsunterlagen, Mittagessen und Konferenzgetränke.

**Anmeldung/
Anmeldeschluss:** **Verbindliche Anmeldungen** zu diesem Seminar nehmen Sie bitte auf dem beiliegenden Antwortformular **bis 14.01.2011** vor.

Mit der Teilnahmebestätigung erhalten Sie von der ServiCon eine Rechnung.

Absage/Stornierung: Bei Stornierung bis zum 19.01.2011 ist die Teilnahmegebühr voll erstattungsfähig; danach entsteht sie in voller Höhe, auch bei Nichtteilnahme.

Rückfragen: Sollten Sie noch weitere Fragen zum Workshop haben, richten Sie diese bitte an:

Jan Schmäser
Tel.: 0221 / 3553 7141
E-Mail: j.schmueser@zgv-online.de