



## 21. avj-Praxisseminar 2010

Freitag, 7. Mai, bis Sonntag, 9. Mai  
Tagungshotel Rhön Residence, Dipperz-Friesenhausen bei Fulda

### Die drei Ks: Krimis, Kompetenz und Kundenbindung

Dieses Seminar richtet sich an Buchhändlerinnen, Buchhändler, Bibliothekarinnen und Bibliothekare sowie Verlagsmitarbeiter aus den Marketing- und Vertriebsabteilungen.

Am Beispiel des Segments "Krimis" soll deutlich gemacht werden, wie mit Kompetenz und Detailwissen die Kundenbindung intensiviert werden kann. Wenn sich Kunden kompetent betreut wissen, dann kommen sie wieder!

"Krimis" bieten sich als exemplarisches Segment ganz ideal an: jeder kennt sie, mag sie oder mag sie nicht, hat auf jeden Fall aber schon mal eine Meinung dazu. Und darauf lässt sich ein Kundengespräch prima aufbauen.

Wir treffen uns am Freitag, den 7. Mai 2010 um 14.00 Uhr wieder in der Rhön Residence in Dipperz-Friesenhausen. Das Seminar endet am Sonntag um 13.00 Uhr.

#### Die folgenden Vorträge und Programmpunkte haben wir vorbereitet:

<b>Ralf Schweikart</b> , Journalist und Lektor:	„Überblick über das Angebot“
<b>Joachim Kalka</b> , Autor und Übersetzer:	„Phänomen Krimi – Die Lust am genussvollen Gruseln“
<b>Peter Kenzelmann</b> , Berater und Trainer:	„Kundenbindung am Beispiel eines Segments“
<b>Dr. Frank Krampikowski</b> , Verleger:	"Non-books als Werkzeug zur Kundenbindung"
<b>Dr. Rainer Moritz</b> , Autor etc:	"Spannender als jeder Krimi: Fußball!!! - Eine literarische Reise von Sokrates bis Wolf Haas.

**Arbeitsgruppen:** "Wie lernen wir unsere Kunden besser kennen?"  
(Sinus Sociovision)

Den Freitagabend werden wir gemeinsam in der Rhön Residence verbringen und am Samstagabend haben wir auf vielfältigen Wunsch unserer Vorjahresteilnehmer eine **Stadtführung durch die Barockstadt mit Brotzeit in einem Innenstadt-Lokal** vorgesehen. Für die meisten von uns ist Fulda nur ICE-Bahnhof oder Bischofssitz. Es lohnt sich, die Stadt ein bisschen genauer kennenzulernen!

Hotel: Rhön Residence  
Knesheckenweg 2  
36160 Dipperz-Friesenhausen  
Tel.: 06657-980 0  
info@rhoenresidence.de  
www.rhoenresidence.de

Moderation: Renate Reichstein  
Seminarleitung: Margit Müller und Renate Reichstein