



Treffpunkt 2016 – Abendveranstaltung für
Frauen in der Wirtschaft zum Thema „Networking“

Erfolgsstrategie Networking

Bereits zum sechsten Mal organisiert das WIFI, der **Weiterbildungsservice** der Handelskammer Bozen, am **17. März 2016** ein branchenübergreifendes Treffen für **Frauen in der Wirtschaft**. Das dies-jährige Thema: „**Erfolgsstrategie Networking** – Businesskontakte knüpfen, pflegen und nutzen“.

Südtirol – Kompetenz und Wissen alleine reichen heute nicht aus, um im Geschäftsleben dauerhaft erfolgreich zu bestehen. Selbst-PR und die Qualität der Kontakte sind entscheidend. Besonders für Unternehmerinnen und Frauen in Führungspositionen wird aktives Netzwerken deshalb immer wichtiger. „Networking“ bedeutet, gute Kontakte aufzubauen und diese erfolgreich zu nutzen. Dabei zeichnen sich gute Netzwerke dadurch aus, dass sie allen Beteiligten einen Vorteil bringen.

Maßnahmenpaket für Frauen

Um Frauen zu ermutigen, sich beruflich mehr zu vernetzen, hat das WIFI den diesjährigen Treffpunkt Frau in der Wirtschaft dem Thema „Erfolgsstrategie Networking - Businesskontakte knüpfen, pflegen und nutzen“ gewidmet.

„Die Stellung der Frau in allen Wirtschaftssektoren auszubauen und zu festigen, ist ein wichtiges Ziel. Aus diesem Grund hat die Handelskammer Bozen ein Maßnahmenpaket für Unternehmerinnen und weibliche Führungskräfte geschnürt. Mit der Initiative Frau in der Wirtschaft werden in Form von Information, Bildung und Beratung konkrete Schritte gesetzt“, betont Michl Ebner, Präsident der Handelskammer Bozen.



Erfolgreiche Frauen nutzen und pflegen ihre Business-Kontakte.

Kostenlose Teilnahme

Beim Treffpunkt 2016 wird die Expertin für Networking und Bestsellerautorin Monika Scheddin die Teilnehmerinnen darüber informieren, wie erfolgreiches Vernetzen funktioniert und welche Chancen geschäftliche Netzwerke bieten.

Im Rahmen der Veranstaltung wird den teilnehmenden Frauen aufgezeigt, wie gute Kontakte geknüpft, effizient gepflegt und klug genutzt werden. Die Teilnehmerinnen erfahren, welche Haltung und Werte eine überzeugende Netzwerkerin mitbringen sollte, wie man selbst Teil eines Netzwerkes wird oder unkompliziert ein eigenes Netzwerk gründen kann. Nach dem Vortrag haben die Teilnehmerinnen unter Anleitung der Expertin sofort Gelegenheit zur praktischen Umsetzung.

Der Treffpunkt Frau in der Wirtschaft findet am 17. März von 18.00 bis 20.00 Uhr in der Handelskammer Bozen statt. Eine Anmeldung ist erforderlich, da die Plätze limitiert sind. Die Teilnahme ist kostenlos.

Informationen und Anmeldung

WIFI – Weiterbildung
der Handelskammer Bozen
Tel. 0471 945 666
E-Mail: wifi@handelskammer.bz.it
www.wifi.bz.it

Die Handelskammer informiert

Neuerungen im Markenrecht

Südtirol – Ende des Jahres 2015 wurde eine neue Regelung auf europäischer Ebene erlassen, welche die Gemeinschaftsmarke der Europäischen Union reformiert.

Die Auflagen der EU-Verordnung 2015/2424 bezüglich der Gemeinschaftsmarke, die Markenschutz durch eine Markenregistrierung in der gesamten EU gewährleistet, treten im Laufe des neuen Jahres in Kraft. Durch eine Markenregistrierung erhalten die Inhaber und Inhaberinnen das exklusive Nutzungsrecht für ein Logo oder ein Wort zur Kennzeichnung der eigenen Waren oder Dienstleistungen. Die Gemeinschaftsmarke wird ab dem 23. März Unionsmarke heißen und die zuständige Stelle wird das Amt der Europäischen Union für geistiges Eigentum (kurz EUIPO) sein.

Zusätzlich wird die Angabe der Waren und Dienstleistungen innerhalb einer Produktgruppe (sogenannte „Klasse“, zum Beispiel Klasse 37 – Bauwesen; Reparaturwesen, Installationsarbeiten), für welche die Marke verwendet werden soll, strenger gehandhabt.

Die Benennung der Waren beziehungsweise Dienstleistungen muss zukünftig eindeutig und klar sein und wird wortwörtlich interpretiert (zum Beispiel nicht „Reparaturwesen, Installationsarbeiten“ sondern „Reparatur von Fahrzeugen“, „Reparatur von Fernsehern“, „Installation von Beleuchtung“ oder „Installation von Klimaanlage“). Die Angabe eines Überbegriffs für die Produktgruppe (zum Beispiel „Bauwesen; Reparaturwesen, Installationsarbeiten“) führt von nun an nicht mehr zu einem umfassenden Schutz für alle Produkte, die in dieser Produktgruppe enthalten sind.

Für bereits hinterlegte Unionsmarken kann daher eine Anpassung erforderlich sein, welche innerhalb 24. September 2016 beim EUIPO zu beantragen ist.

Informationen

Ansprechpartnerin: Irmgard Lantschner
Tel. 0471 945 531 und 945 514
patentemarken@handelskammer.bz.it
www.handelskammer.bz.it

CRM – Systematische Pflege der Kundenbeziehungen zur Steigerung des Unternehmenserfolges

Kundenkontakte managen

Erfolgreiche **Neukundengewinnung** und langfristige **Kundenbindung** sind für den Erfolg eines Unternehmens unerlässlich. Hilfreich dabei ist ein **CRM-System**, das die Kunden und Kundinnen in den Mittelpunkt stellt, um eine **langfristige Beziehung** herzustellen.

Südtirol – CRM (Customer Relationship Management), was auf Deutsch so viel wie Kundenbeziehungsmanagement heißt, gehört zur Unternehmensführung. CRM-Systeme helfen den Unternehmen dabei, ihre Kontakte mit den Kunden und Kundinnen zu verwalten. Das heißt, es startet bei einer einfachen Kontaktdatenverwaltung und geht hin bis zu hochkomplexen und individuellen Abbildungen der gesamten Beziehung. Es stellt die Kundschaft in den Mittelpunkt und hilft dabei, langfristige Beziehungen zu ihr aufzubauen, es stellt für sie ein optimales und individuelles Angebot zusammen und fördert den Dialog zwischen Unternehmen und Klienten und Klientinnen. Das Kundenbeziehungsmanagement macht es also möglich, den richtigen potenziellen Käufer, die richtige Information zur richtigen Zeit auf dem richtigen Weg zu übermitteln.

Kundenbeziehungen managen

Die Programme können den Wirtschaftstreibenden dabei helfen, ihre Kunden und Kundinnen gezielt mit individuellen Angeboten anzusprechen und sie nach ihrem Wert für den Betrieb zu klassifizieren. Mit diesem System können auch Kosten gesenkt werden, wenn die Datenerfassung und -haltung zentral und einmalig



Kundenbeziehungsmanagement ist das gezielte Gestalten aller Interaktionen zwischen Unternehmen und Kunden.

erfolgt und es gelingt, Redundanzen zu vermeiden. Die Datenbank unterstützt die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei der Sammlung und Aufbewahrung von Kontaktdaten, -historie, Notizen und allen notwendigen Informationen zu den Klienten und Klientinnen. Eine Datenbank vergisst nichts; auch wenn das Gespräch schon lange her ist, kann sie auf die Inhal-

te zurückgreifen. Selbstverständlich kann dieses System nur funktionieren, wenn die Kundendaten immer eingegeben und Gesprächsnotizen gemacht werden.

te zurückgreifen. Selbstverständlich kann dieses System nur funktionieren, wenn die Kundendaten immer eingegeben und Gesprächsnotizen gemacht werden.

Operatives, analytisches und kollaboratives CRM

Es gibt drei große CRM-Instrumente:

- Das operative CRM unterstützt den direkten Kundenkontakt und den Dialog zwischen Unternehmen und Kunden und Kundinnen. Es ermöglicht zielgruppenorientierte Kampagnen und enthält ein Ticketsystem für Kundenreklamationen.
- Das analytische CRM wertet die Kunden- und Transaktionsdaten aus. Daraus kann die Software dann Erkenntnisse gewinnen über Verhaltensweisen der Person und Werteschöpfungspotenziale oder Zielgruppen.
- Das kollaborative CRM kümmert sich um die externen Dienstleister und Partner, um eine effiziente Kundenbearbeitung zu ermöglichen.

Ein gutes CRM kann sich für große und kleine Betriebe lohnen, und damit können die Beziehungen zu den Kunden und Kundinnen besser gepflegt werden. Es bedeutet allerdings auch Arbeit, denn damit geht ein hoher Datenpflegeaufwand einher.



Auf Erfolgskurs!



Ihre Chef/in ist häufig unterwegs?
So haben Sie das Büro im Griff
09. März 2016

Office-Check!
Höhere Produktivität in Ihrem Büro
16. März 2016

Rechte & Pflichten des
GmbH-Geschäftsführers
Zivil- und strafrechtliche Aspekte
17. März 2016

Fördern Sie Ihre geistige
Wettbewerbsfähigkeit!
Gedächtnis, Kreativität, Konzentration
17. und 18. März 2016

Öffentliche Auftragsvergabe:
Dienstleistungen, Lieferungen
Die neuen Landesbestimmungen
16. März 2016 vormittags

WIFI – Weiterbildung
der Handelskammer Bozen
39100 Bozen | Südtiroler Straße 60
Tel. 0471 945 666 | www.wifi.bz.it