



## Grundlagenworkshop: **ERARBEITUNG (DIGITALER) KUNDENZENTRIERTER SERVICES IM B2B**

Wie beschaffen Ihre Geschäftskunden Waren und Dienstleistungen? Gibt es Herausforderungen und Wünsche, die Ihre Kunden während des Beschaffungsprozesses begegnen? Wir liefern Ihnen Antworten auf diese und weitere Fragen und diskutieren gemeinsam mit Ihnen die Möglichkeiten, wie Sie die Beschaffungsprozesse Ihrer Geschäftskunden anhand kundenzentrierter Services digitalisieren können.

In diesem Workshop lernen Sie anhand kreativer Workshop-Techniken, wie man mehrwertstiftende Services entwickeln kann und wir diskutieren praktische Beispiele von anderen Unternehmen.

### **Ausgewählte Inhalte**

- > Veränderungen im Einkaufsverhalten – die Customer Journey von Geschäftskunden verstehen
- > Kundenanforderungen im Fokus – Herausforderungen und Wünsche von Geschäftskunden aufdecken
- > Kundenzentrierte Services im B2B – Bedarfsgerechte (digitale) Lösungen für die eigenen Geschäftskunden entwickeln

### **Umfang & Ressourcen vor Ort / digital**

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| > Flipcharts oder Pinnwände  | > Teilnehmende benötigen mind. Computer/Laptop, Mikrofon und Internet |
| > Moderationskoffer          |   |
| > Beamer                     |   |
| > max. 20 Teilnehmer         | > max. 15 Teilnehmende  |
| > ca. 4 Stunden, inkl. Pause | > ca. 3 Stunden, inkl. Pause  |

### **Zielgruppe**

Großhändler, Hersteller und Gründer im B2B-Handelsumfeld sowie Vertreter der Industrie- und Handelskammern, Handwerkskammern, Vertreter von Wirtschaftsförderern sowie Branchen- und Industrieverbänden

### **Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Handel**

Das Kompetenzzentrum Handel dient als deutschlandweite Anlaufstelle für kleine und mittlere Unternehmen des Groß- und Einzelhandels und gibt praxisnahe Unterstützung. In Workshops, Veranstaltungen, Informationsbroschüren und Podcasts werden anhand von praxisnahen Beispielen aus dem Handel verdeutlicht, wie Digitalisierung funktionieren kann, und was die neuesten Trends sind. Zusätzlich tourt das Digital-mobil Handel (DiMo) durch Deutschland und bringt technische Lösungen zum Anfassen in die Regionen. Wer ganz konkrete Unterstützung braucht, kann in der Unternehmersprechstunde mit einem Experten in den direkten und individuellen Austausch gehen. Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Handel ist Teil der Förderinitiative Mittelstand-Digital.

Weitere Informationen unter  
[www.kompetenzzentrumhandel.de](http://www.kompetenzzentrumhandel.de)

### **Ansprechpartner**

Mittelstand 4.0-  
Kompetenzzentrum Handel  
Michael Mertens  
Dürener Straße 401 b  
50858 Köln  
[m.mertens@ifhkoeln.de](mailto:m.mertens@ifhkoeln.de)  
Tel.: 0221 943 607-72



# Über Mittelstand-Digital

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Der DLR Projektträger begleitet im Auftrag des BMWi die Projekte fachlich und sorgt für eine bedarfs- und mittelstandsgerechte Umsetzung der Angebote. Das Wissenschaftliche Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste (WIK) unterstützt mit wissenschaftlicher Begleitung, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit. Weitere Informationen finden Sie unter [www.mittelstand-digital.de](http://www.mittelstand-digital.de)

## Was bieten wir an?



**Vorträge und Großveranstaltungen**  
zu zukunftsrelevanten  
Fragestellungen im Handel



**Workshops und Webinare** zu  
Handelsthemen – deutschlandweit  
Leitfäden, Checklisten, Infoblätter



**DigitalMobil Handel:** Lösungen  
zum Anfassen kommen auch  
in die ländlichen Regionen



**DigitalNavi Handel:** Digitales Tool  
mit Informationen zu digitalen  
Technologien am POS



**Unternehmensprechstunden:**  
individuelle Termine mit  
ausgewiesenen Experten



**Best-Practice:**  
Digitalisierungs-Geschichten  
aus der Welt des Handels



**Leitfäden, Checklisten,  
Infoblätter**



**Podcasts** zu ausgewählten  
Trendthemen und Innovationen



**Digitalisierungsprojekte**  
mit ausgewählten Händlern



**Onlineshop-Fitness-Check:**  
Test zur Überprüfung des  
Reifegrades eines Onlineshops

### Impressum

**Herausgeber:**  
Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Handel  
c/o IFH Köln GmbH  
Dürener Straße 401 b  
50858 Köln

**Stand:** Dezember 2021

**Geschäftsführung:**  
Dr. Kai Hudetz, Boris Hedde  
Registergericht Amtsgericht Köln  
Registernummer HRB 70229  
[www.kompetenzzentrumhandel.de](http://www.kompetenzzentrumhandel.de)  
Tel.: 0221 943 607-0  
Fax: 0221 943 607-99  
[info@kompetenzzentrumhandel.de](mailto:info@kompetenzzentrumhandel.de)

Soweit keine redaktionelle Kennzeichnung für den  
Inhalt Verantwortlicher im Sinne des  
Presserechts und des Rundfunkstaatsvertrages:

Dr. Kai Hudetz  
Dürener Straße 401 b  
50858 Köln