

# KPIs in der Pharma-Vertriebssteuerung

Key Performance Indicators – Planung, Implementierung & Monitoring

## Die Themen

Inklusive  
qualifiziertem Zertifikat!

- Gängige KPIs – Pro's & Con's
- Nachhaltige KPIs festlegen und Umsetzung sicherstellen
- Kommunikation an den Außendienst: KPIs richtig vermitteln
- Monitoring-Tools in der Praxis
- Führungstechniken bei der Umsetzung der KPIs
- Kommunikationstraining:  
Mitarbeitergespräche erfolgreich führen

## Ihre Referenten



**Karl Knab**  
Knab Kommunikation,  
Hatten

Betriebswirt und selbständiger Coach und Trainer für Führung und Verkauf hauptsächlich im Bereich Pharma.



**Dr. Heike Niermann**  
Almirall Hermal GmbH,  
Reinbek

Leiterin Business Unit Neurologie, verfügt über langjährige Erfahrung im Pharma-Außendienst und als Außendienstleiterin.

## Ziel des Workshops

Key Performance Indicators (KPIs) stellen ein wichtiges Controlling- und Steuerungsinstrument im Pharma-Vertrieb dar.

Der Workshop am 1. und 2. Tag zeigt Lösungen auf, wie Sie die richtigen KPIs festlegen, implementieren, überprüfen und den beteiligten Mitarbeitern vermitteln.

Der optional buchbare Workshop am 3. Tag beinhaltet ein Kommunikationstraining und Übungen speziell für Führungskräfte im Pharma-Vertrieb.

Gemeinsam mit den Teilnehmern werden die Workshop-Inhalte interaktiv erarbeitet und das Gelernte trainiert. Zum Abschluss erhalten die Teilnehmer ein qualifizierendes Zertifikat, das von den Workshop-Leitern ausgegeben wird.

## Teilnehmerkreis

Begrenzt auf 15 Teilnehmer!

Der Workshop richtet sich an Führungskräfte der pharmazeutischen Industrie, insbesondere aus den Bereichen

- Vertrieb
- Außendienst

und aus den angrenzenden Bereichen Marketing, Produktmanagement, Key Account Management sowie aus der Geschäftsführung.

## Ihr Programm am 1. Juli 2013 von 9.00 - 17.00 Uhr

### Der Key Performance Indicator im Pharma-Vertrieb

*Dr. Heike Niermann*

- Kritische Erfolgsfaktoren im Vertrieb
- Festlegung & Gestaltung der KPIs – wer legt sie wie fest?
- Einigung der Fachabteilungen (Marketing/Vertrieb/GF)
- Abhängig von den Unternehmenszielen
- Abhängigkeit der KPIs vom Produktlebenszyklus

### Gängige KPIs – Pro's & Con's

*Dr. Heike Niermann & Karl Knab*

- Wissenstransfer (Betreuung rund um Veranstaltungen)
- Marktanteil
- Besuchsschnitt
- Frequenz
- Wachstum....

### Unternehmens-KPIs für unterschiedliche Hierarchieebenen

*Dr. Heike Niermann & Karl Knab*

- KPIs für Vertriebsleiter, Außendienstleiter, Regionalleiter, Außendienstmitarbeiter herunter brechen
- KPIs im Vertrieb – immer in Abstimmung mit Marketing/Produktmanagement

### Workshop 1: Wie müssen KPIs gestaltet werden, damit sie das Unternehmensziel unterstützen?

*Dr. Heike Niermann*

## Ihr Programm am 2. Juli 2013 von 9.00 - 17.00 Uhr

### Kommunikation an den Außendienst

*Karl Knab*

- Wer informiert wen über die vereinbarten KPIs, zu welchem Zeitpunkt?
- Identifikation mit vorgegebenen KPIs? (Sowohl Führungskräfte als auch Mitarbeiter)
- Widerstände überwinden, commitment erreichen – die hohe Kunst im Vertrieb
- Anreizsysteme den KPIs anpassen?
- Alle Abteilungen sprechen über die gleichen Ziele

### Workshop 2: KPIs richtig vermitteln

*Karl Knab*

- Übungen hinsichtlich Transparenz, Verständnis und Aufnahme von Widerständen im Gespräch mit Mitarbeitern

### KPIs verfolgen in der Praxis

*Dr. Heike Niermann & Karl Knab*

- Nachhaltige KPIs festlegen und Umsetzung sicherstellen
- Wer macht was bis wann?
- Wer berichtet was an wen?
- Monitoring-Tools in der Praxis
- Führungstechniken bei der Umsetzung der KPIs
- Lob und Tadel – wie soll das aussehen?

## Ihr Programm am 3. Juli 2013 von 9.00 - 17.00 Uhr

### Führungsaufgaben im Zusammen- hang mit KPIs

#### Lob und Kritik im Gespräch

*Karl Knab*

- Grundlagen der Gesprächsführung/ Typologie
- Gesprächstechniken
- Erfolgsfeedback glaubhaft vermitteln
- Kommunikation bei Defiziten
- Ziele vereinbaren und monitoren

#### Konfliktlösung im Team

*Karl Knab*

- Umgang mit Konflikten
- Widerstände überwinden, gemeinsam Vertriebsziele erreichen
- Alle gleich, jeder anders – gleiche KPIs für alle?

#### Mitarbeiterführung

*Karl Knab*

- Führungsstile im Überblick
- Führungsinstrumente und -methoden
- KPIs bereichsübergreifend – Rollenverständnis
- Mitarbeiter motivieren, KPIs zu verstehen und mögen

Anmeldung unter  
anmeldung@forum-institut.de oder  
Fax +49 6221 500-555

## Anmeldeformular

Ja, ich nehme teil am Workshop  
KPIs in der Pharma-Vertriebssteuerung

1.-2. Juli 2013

1.-3. Juli 2013

Ich bin an weitergehenden Informationen über FORUM-  
Veranstaltungen interessiert und damit einverstanden,  
dass mir diese auch per E-Mail übermittelt werden.

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Position/Abteilung

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Straße

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort/Land

\_\_\_\_\_  
Tel./Fax

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Ansprechpartner/in im Sekretariat

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

## Rückfragen und Information



Für Ihre Fragen zum Workshop und  
unserem gesamten Programm  
stehe ich Ihnen gerne zur  
Verfügung.

**Vanessa Schlenga**  
Konferenzmanagerin Pharma  
Tel. +49 6221 500-695  
v.schlenga@forum-institut.de

## So melden Sie sich an

**Anmelde-Hotline: +49 6221 500-501**  
**Tagungs-Nr. 13 07 291**

### Termin/Veranstaltungsort:

1.-3. Juli 2013 in Hamburg  
ab 8.30 Uhr Registrierung (Tag 1),  
jew. 9.00-17.00 Uhr Workshop  
Lindner Hotel Am Michel  
Neanderstraße 20 · 20459 Hamburg  
Tel.: +49 40 307067-0 · Fax: +49 40 307067-777

### Gebühr:

€ 2.150,- (+ gesetzl. MwSt.) für alle drei Workshop-  
Tage. Der dritte Workshop-Tag kann nur in Verbindung  
mit den ersten beiden Workshop-Tagen gebucht  
werden.

€ 1.590,- (+ gesetzl. MwSt.) für die ersten beiden  
Workshop-Tage.

Inklusive Dokumentation, Arbeitsessen und  
Erfrischungen.

### Anreise:

Sonderpreise unter:  
[www.forum-institut.de/bahn](http://www.forum-institut.de/bahn)



### Zimmerreservierung:

Für FORUM-Teilnehmer steht bis 4 Wochen vor Ver-  
anstaltungsbeginn ein begrenztes Zimmerkontingent  
zu Vorzugskonditionen zur Verfügung. Bitte nehmen  
Sie die Reservierung direkt im Hotel unter Berufung  
auf das FORUM-Kontingent vor.

## AGB

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen  
(Stand: 01.12.2011), die wir auf Wunsch jederzeit  
übersenden und die im Internet unter  
[www.forum-institut.de/agb](http://www.forum-institut.de/agb) eingesehen werden können.