

Lucerne University of  
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE  
LUZERN**

Wirtschaft

Certificate of Advanced Studies CAS  
**Sales and Distribution  
Management**

Institut für Kommunikation und Marketing IKM



## Ziele

Die Studierenden erwerben im Rahmen des Certificate of Advanced Studies CAS in Sales and Distribution Management die Fach- und Methodenkenntnisse sowie Kompetenzen für das erfolgreiche Management von Kundenbeziehungen, Absatzkanälen und Verkaufsorganisationen. Sie lernen die Instrumente/Methoden des strategischen und operativen Verkaufsmanagements kennen und anwenden. Ferner sind sie in der Lage, die Strukturen und Prozesse im Verkauf markt- und kundenorientiert zu gestalten bzw. zu optimieren, damit die Massnahmen der Kundenakquisition und -bindung effektiv und effizient gesteuert und umgesetzt werden können. Weitere Kursziele sind das Erlernen und Anwenden erfolgsversprechender Techniken/Methoden der Argumentation und Verhandlung sowie das Aneignen moderner und wirksamer Führungsmethoden im Verkauf. Innerhalb des Distributionsmanagements können die Teilnehmenden Analysen durchführen und Entscheidungsgrundlagen für die nationale und internationale Expansion erarbeiten. Sie kennen die Herausforderungen und Instrumente zur Führung und Koordination von Multichannel-Systemen und wissen, wie man komplexe Preis- und Konditionensysteme analysiert, gestaltet bzw. optimiert und auch konsequent umsetzt.

## Konzept

Innerhalb des berufsbegleitenden CAS Sales and Distribution Management werden an 25 Tagen die relevanten Themengebiete aus allen Bereichen des strategischen und operativen Verkaufs- und Distributionsmanagements umfassend behandelt. Der vier bis fünf Monate dauernde Kurs kann durch den Besuch zweier weiterer CAS-Kurse sowie die Absolvierung eines Diplomsemesters zu einem Master of Advanced Studies MAS in Brand and Marketing Management ausgebaut werden. Aktuell werden dafür neben dem CAS Sales and Distribution Management folgende CAS-Kurse angeboten: Marketing Communication, Brand Management, Online Communication and Marketing und Marketing Intelligence.

## Zielpublikum

Das CAS Sales and Distribution Management richtet sich an Leiterinnen und Leiter von Verkaufs-/Vertriebsorganisationen und deren Niederlassungen, Area Sales Manager sowie Key Account Manager, die national und/oder international tätig sind bzw. an Personen, die sich auf diese Funktionen vorbereiten. Angesprochen sind ferner Marketingleiterinnen und -leiter sowie Brand- und Product-Manager mit Verkaufsverantwortung oder auch Leiterinnen und Leiter von Organisationseinheiten wie dem Sales Support und von Call Centern.

## Ort

Der Unterricht findet in den Räumlichkeiten der Hochschule Luzern – Wirtschaft statt. Der Studienort direkt am Bahnhof ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln sehr gut zu erreichen, bietet diverse Parkmöglichkeiten und verfügt über modernste Infrastruktur.

## Aufnahmebedingungen und Zahl der Studierenden

Voraussetzungen für die Aufnahme in das CAS Sales and Distribution Management sind eine mehrjährige Berufserfahrung im Marketing- und/oder Verkaufs-/Vertriebsbereich oder in einem angrenzenden Tätigkeitsgebiet sowie der Abschluss einer Hochschule (Universität oder Fachhochschule) oder eine gleichwertige Qualifikation. Eine Klasse umfasst in der Regel 24 Studierende.

## Abschluss und Titel

Die Studierenden erhalten nach dem erfolgreichen Abschluss des CAS ein Zertifikat der Hochschule Luzern mit der Bezeichnung «Certificate of Advanced Studies Hochschule Luzern/FHZ in Sales and Distribution Management». Wird es mit dem Abschluss zweier weiterer CAS-Kurse sowie des Diplomsemesters zum MAS Brand and Marketing Management ergänzt, erhalten die Studierenden ein eidgenössisch anerkanntes Diplom. Sie sind berechtigt, den Titel «Master of Advanced Studies Hochschule Luzern/FHZ in Brand and Marketing Management» zu tragen.

## Umfang und Kosten

Umfang: 200 Lektionen  
Kosten: siehe Anmeldeformular

## Start und Unterrichtstage

Starttermine: siehe Anmeldeformular  
Unterrichtstage: Freitagnachmittag und Samstag, jeweils 8 Lektionen

## Anmeldung

Bitte senden Sie das Anmeldeformular für das CAS Sales and Distribution Management bzw. für den Einstieg in den MAS Brand and Marketing Management an das Sekretariat Institut für Kommunikation und Marketing IKM, Zentralstrasse 9, Postfach 2940, 6002 Luzern, [ikm@hslu.ch](mailto:ikm@hslu.ch)

## Ansprechpartner

Erich Fuchs  
Leiter CAS Sales and Distribution Management  
T +41 41 228 99 50  
[ikm@hslu.ch](mailto:ikm@hslu.ch)

## Administration

T +41 41 228 99 50  
[ikm@hslu.ch](mailto:ikm@hslu.ch)

## Kursinhalte

| Themengebiet 1 | 3 Tage, 24 Lektionen

### **Grundlagen und Rahmenbedingungen des Verkaufs- und Distributionsmanagements**

Ableitung der Verkaufs- und Distributionsstrategien aus der Unternehmens-, Marken- und Marketingstrategie; Einbindung des Verkaufs in den Marketing-Mix; verkaufs- und distributionsrelevante Umwelt-, Markt- und Unternehmensbedingungen; internationale Aspekte des Verkaufsmanagements

| Themengebiet 2 | 3 Tage, 24 Lektionen

### **Strategisches Verkaufsmanagement**

Umsetzung der gesamtunternehmerischen Vision und der Strategien im Verkauf; Prozess der Verkaufsplanung und Verkaufskonzept; strategische Analyseinstrumente im Verkauf; Verkaufsziele und -strategien für stagnierende und wachsende Märkte; Verkaufssubvariablen (Kunden- und Angebotsselektion; Kontaktquantität, -qualität und -periodizität, Feldgröße); alternative Verkaufsformen und -systeme

| Themengebiet 3 | 3 Tage, 24 Lektionen

### **Operatives Verkaufsmanagement**

Primäre Verkaufsplanung: Verkaufsziele, Einsatzplanung der Verkaufsorgane; sekundäre Verkaufsplanung: Strukturen und Prozesse, Personalplanung (Selektion, Aus- und Weiterbildung, Entlohnung und Motivation, Verkaufshilfen); Verkaufsbudget und Verkaufs-/Vertriebscontrolling

| Themengebiet 4 | 2 Tage, 16 Lektionen

### **Leadership im Verkauf**

Moderne und wirksame Führungsmethoden im Verkauf; Führung und Coaching mit sozialer, fachlicher und persönlicher Kompetenz; Motivation und Entwicklung von Verkäuferinnen und -verkäufern

| Themengebiet 5 | 1 Tag, 8 Lektionen

### **Interaktion mit Kunden**

Management persönlicher Geschäftsbeziehungen: Neukundenakquisition; Vertrauensaufbau durch Kompetenz und Sympathie; individuelles und organisatorisches Beziehungsmanagement; aktive Beziehungspflege; Verkauf an Gremien

| Themengebiet 6 | 2 Tage, 16 Lektionen

### **Verkaufstechnik**

Akquisitions- und Argumentationsstrategie; Techniken/Methoden der Argumentation; Gesprächsführung und Verhandlung; Kommunikation und Rhetorik im Verkauf; Verkaufspsychologie

| Themengebiet 7 | 2 Tage, 16 Lektionen

### **Spezialthemen Verkauf I**

#### **Beziehungsmanagement und CRM**

Ziele, Aufgaben und Nutzen des CRM; Strategien, Prozesse und Werkzeuge; Komponenten von CRM-Systemen; erfolgreiches Management von CRM-Projekten

| Themengebiet 8 | 1 Tag, 8 Lektionen

### **Spezialthemen Verkauf II**

Key Account Management; Call Center Management; Point of Sales-Management

| Themengebiet 9 | 4 Tage, 32 Lektionen

### **Distributions-/Absatzkanalmanagement**

Einflussfaktoren distributionspolitischer Entscheidungen; Organisation, Konzeption und Management einfacher und komplexer nationaler und internationaler Distributionssysteme; Multichannel-Management; Handelsmarketing, Supply Chain Management und Category Management als Herausforderungen für Hersteller; Entwicklungstrends in der Distribution

| Themengebiet 10 | 3 Tage, 24 Lektionen

### **Analyse, Gestaltung und Durchsetzung komplexer Preis- und Konditionensysteme**

Überprüfung des praktizierten Preismanagements; Aufdecken, Schaffen und Nutzen von Preispotenzialen; Teilbereiche und Kernaufgaben eines umfassenden proaktiven Preismanagements

| Themengebiet 11 | 1 Tag, 8 Lektionen

### **Rechtliche Grundlagen für das Verkaufs- und Distributionsmanagement**

Händlervertrag; Zusammenarbeitsvertrag; Franchising; Lizenzen; Royalties; Pay back; Agenturvertrag; Gebietsschutz; Konkurrenzverbot

| Qualifikationsschritt | integriert

### **Konzeptentwicklung**

Erarbeiten eines konkreten, praxisorientierten Konzeptes in Gruppen zu einer Aufgabenstellung aus dem Verkaufs- und Distributionsmanagement

## Kontakt

Hochschule Luzern  
Wirtschaft  
Institut für Kommunikation  
und Marketing IKM

Zentralstrasse 9  
Postfach 2940  
CH-6002 Luzern

T +41 41 228 99 50  
F +41 41 228 99 51  
ikm@hslu.ch  
[www.hslu.ch/ikm](http://www.hslu.ch/ikm)