



Customer Relationship Management

Buchungsnummer
RT0222-029

Diese Veranstaltung richtet sich an:
Führungskräfte und SpezialistInnen

Optimieren Sie Ihre
Kundenbeziehungen
wirkungsvoll! Für den
Unternehmenserfolg ist die
erfolgreiche Pflege von
Kundenbeziehungen von
entscheidender Bedeutung.
Customer Relationship Manage

ment (CRM) ist ein ganzheitlicher Ansatz zur kundenorientierten Unternehmensführung. So erkennen Sie profitable KundInnen, um diese möglichst dauerhaft's Unternehmen"nden. In diesem Modul erwerben Sie umfassendes und praxisorientiertes CRM-Know-how und lernen die wichtigsten Methoden und Systematiken zur Etablierung eines gelingenden Kundenbezie

Kunden-Managements im Vertrieb kennen.

Veranstaltungsart

Modul

Termin

17.10.2022 - 17.11.2022

Zu erreichender Abschluss

Teilnahmebescheinigung

Preis

1.750,00 €

Aktions- und Gutscheincodes werden in den Bestellprozess berücksichtigt.

Beschreibung

Der Auf- und Ausbau einer Kundenbeziehung hat für jedes Unternehmen oberste Priorität. Um am Markt erfolgreich zu sein, müssen Kundenbeziehungen kontinuierlich gepflegt, überprüft und optimiert werden. Unter dem Stichwort Customer Relationship Management (CRM) fasst man Aspekte der Kundenpflege, der Kundenbindung, der Neukundengewinnung und der Kundenrückgewinnung zusammen. Zur erfolgreichen Umsetzung des Kundenmanagements bedarf es einer adäquaten Reporting- und einer gründlichen Abweichungsanalyse. Schließlich sollen sämtliche Teilaspekte des CRM dem Ziel dienen, den Wert für den Kunden zu steigern.

Inhalte

- Grundbegriffe und Grundlagen des CRM
- Kundenbeziehungsmanagement im Rahmen des CRM
- Einführung eines CRM – Konzeption, Implementierung und Change-Faktoren
- Aktuelle Trends
- Methoden der Informationsbeschaffung und Kunden-Segmentierung
- Methoden zur Ableitung der Beratungs- und Betreuungsleistungen, Zielportfolios, Ressourcen-Relationen

- Struktur der Vertriebssteuerung, des Reportings und der Abweichungsanalyse

Nutzen

- Sie werden dazu befähigt, sich umfassend mit Ihren Kunden auseinanderzusetzen, mit dem Ziel, das Kundenmanagement in Ihrem Unternehmen zu professionalisieren.
- Sie erwerben CRM-Kompetenzen, um Aufgaben im Marketing, im Vertrieb, im Service sowie in den kundennahen Bereichen erfolgreich zu bewältigen.
- Sie erlernen analytische Methoden anzuwenden sowie mit Blick auf deren Nutzen zu urteilen.
- Sie erlangen ein tiefergehendes Verständnis dazu, wie Sie Ihre Beziehung zu Kunden nachhaltig gestalten können

Dozenten

Prof. Julia Naskrent, Professorin für Marketing | FOM Hochschule GmbH

Ihre mit dem Rolf-H.-Brunswig-Preis ausgezeichnete Promotion erfolgte im Zuge der Tätigkeit als wissenschaftl. Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Marketing an der Universität Siegen. Sie forscht verhaltenswissenschaftlich und ist Leiterin des Kompetenzzentrums für Marketing an der FOM.