



Modul

Customer Relationship Management

Preis
Details

Anmelde-Nr.

RT26-00048

Termin

23.10.2026 - 27.11.2026

1.950,00 €

Bronze 1.852,50 €

Silber 1.813,50 €

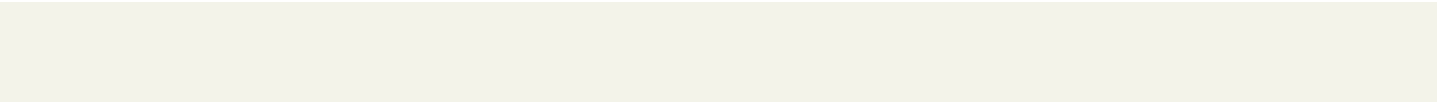
Gold 1.755,00 €

Platin 1.716,00 €

Diese Veranstaltung richtet sich an
Führungskräfte und
Spezialisten
Optimieren Sie Ihre
Kundenbeziehungen
wirkungsvoll! Für den
Unternehmenserfolg ist die
erfolgreiche Pflege von
Kundenbeziehungen von
entscheidender Bedeutung.
Customer Relationship
Management (CRM) ist ein
ganzheitlicher Ansatz zur
kundenorientierten
Unternehmensführung. So

erkennen Sie profitable
Kunden,"ese 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
Kundenbeziehungs-
Managements im Vertrieb
kennen.



Wir beraten Sie gerne.



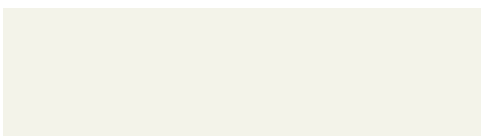
Michelle Schneider

Produktmanagerin

[+49 2602 14-174](tel:+49260214174)

michelle.schneider@adg-campus.de

Diese Artikel könnten Ihnen
eventuell auch gefallen!





di-
plomie
rte/r
Leit-
er/-in
Ver-
trieb
ADG

Von
1.990,00
€

Bis
7.960,00
€

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 professionalisieren.

- Sie erwerben CRM-Kompetenzen, die Aufgaben im Marketing, im Vertrieb, im Service sowie in den kundennahen Bereichen erfolgreich wältigen.
- 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 Kompetenzcentrums für Marketing an der FOM.
