

SI-VT-003-3-10 Customer Relationship Management (CRM)**SEMINARBESCHREIBUNG**

Erfolgreiches Customer Relationship Management bedeutet mehr als Kontaktdokumentation. Sie entwickeln ganzheitliches Kundenbeziehungsmanagement von Neukundenakquise über Bestandskundenpflege bis strategische Kundenbindung. Kundenportfolios analysieren Sie strukturiert, priorisieren nach Potenzial und entwickeln individuelle Customer Care-Strategien. Bewährte CRM-Methoden wie Portfolio-Analyse, Touchpoint-Mapping und Customer Journey-Design setzen Sie auf Ihre Vertriebsrealität um. Kundenwert steigern Sie systematisch statt nur Kontakte zu verwalten. Der Unterschied zwischen transaktionalem Verkauf und strategischem Kundenbeziehungsmanagement wird zur Grundlage Ihres Erfolgs.

Systematisches Kundenmanagement für messbare Kundenbindung

Professionelles Kundenbeziehungsmanagement entwickeln Sie durch strukturierte Neukundenakquise über Kaltakquise hinaus mit Empfehlungsmarketing und Netzwerkarbeit. Für Bestandskunden erarbeiten Sie differenzierte Pflegestrategien basierend auf Kundenwert und Potenzial, sodass Ressourcen gezielt fließen statt alle gleich zu behandeln. Dokumentationsstandards für Gespräche, Verhandlungen und Follow-ups etablieren Sie praxisnah, wodurch Wissen im Unternehmen bleibt. CRM-Software nutzen Sie als Werkzeug, der Fokus liegt auf Kundenorientierung. Customer Lifetime Value berechnen Sie systematisch als Steuerungsgröße für Investitionsentscheidungen statt Bauchgefühl.

SEMINARINHALTE**Grundlagen professionellen Kundenbeziehungsmanagements**

- > CRM-Philosophie: Vom Produktfokus zur Kundenzentrierung
- > Kundenportfolio systematisch analysieren und segmentieren
- > Kundenwert berechnen: Customer Lifetime Value ermitteln
- > CRM-Strategien passend zu Geschäftsmodell entwickeln
- > Unterschiede Akquise vs. Pflege vs. Entwicklung verstehen

Neukundenakquise und Bestandskundenpflege systematisieren

- > Akquise-Prozesse: Von Leadgenerierung bis Abschluss
- > Bestandskunden-Segmentierung nach Potenzial
- > Touchpoint-Management für optimale Kundenerlebnisse
- > Customer Journey mappen: Alle Kontaktpunkte strategisch
- > Cross-Selling und Up-Selling systematisch identifizieren

Kundenbindung nachhaltig steigern und dokumentieren

- > Customer Care-Strategien für langfristige Loyalität
- > Kundenzufriedenheit messen: NPS und Feedback-Systeme
- > Dokumentationsstandards für konsistente Historie
- > CRM-Tools ohne Tool-Abhängigkeit: Strategie vor System
- > Kundenwissen im Team teilen: Vom Einzelwissen zur Firma

UNSERE SEMINARMETHODEN

	 Öffentliches Seminar	 Individual Seminar	 Inhouse Seminar
Dauer	2 Tage	1 Tag	Nach Absprache
Teilnehmerkreis	Offene Gruppe	Einzelcoaching	Firmenschulung
Garantierte Durchführung*	✓	✓	✓
Bundesweit verfügbar	✓	✓	✓
Monatlich buchbar	✓	✓	✓
Personalisiertes Zertifikat	✓	✓	✓
Mittags- und Pausenverpflegung vor Ort	✓	✓	
Professionelle Seminarunterlagen	✓	✓	✓
Bei Ihnen vor Ort (optional ohne Aufpreis)		✓	✓
Berücksichtigung Ihres Wunschtermins		✓	✓
Persönliches Vorgespräch zum Dozenten		✓	✓
Schwerpunkt liegt auf Ihrer Branche		✓	✓
Individuelle Seminarinhalte		✓	✓
Höchste Diskretion und Datenschutz		✓	✓
Persönliche Nachbetreuung		✓	✓
Einplanung Ihrer Vorgaben zur Seminardauer			✓

* Wir garantieren eine Durchführung unserer öffentlichen Seminare bereits ab einer Mindestteilnehmerzahl von 2 Personen. Nähere Informationen zu den kommenden Garantieterminen erhalten Sie nach Auswahl des Ortes.

> Öffentliche Seminare / 1.450,00 € netto zzgl. MwSt.

Große Auswahl praxisnaher Themen im gesamten Bundesgebiet

Ideal geeignet für mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens, sowie für Privatkunden, die sich selektiv weiterbilden möchten. Ihnen stehen monatlich **über 160 Seminare an 12 Lernumgebungen** im gesamten Bundesgebiet zur Auswahl.

> Individuelle Seminare / 1.450,00 € netto zzgl. MwSt.

Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität im Einzelcoaching

Unsere wirksamste Lernform, weil der **Fokus an beiden Seminartagen ganz bei Ihnen liegt** – bei Ihren Themen, Zielen und individuellen Fragen. Gemeinsam mit Ihrer Dozentin oder Ihrem Dozenten gestalten Sie ein Seminar, das exakt auf Ihre Situation zugeschnitten ist. Sie entscheiden **selbst, wann und wo** das Seminar stattfindet – in Ihrer vertrauten Umgebung oder online.

> Inhouse-Seminare / Preis auf Anfrage

Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität für Ihr Unternehmen

Optimal für Unternehmen, die ihren Mitarbeiter:innen gezielte und passgenaue Trainings ermöglichen möchten. Behandelt werden ausschließlich Themen, die im Vorfeld gemeinsam mit Ihnen abgestimmt werden. Jedes Angebot wird **individuell auf die Ziele und Anforderungen Ihres Unternehmens zugeschnitten und kalkuliert**.

Falls Sie Fragen haben oder weitere Informationen Wünschen zögern Sie nicht uns zu kontaktieren.

Telefon: +49 (0)89 89559805

Telefax: +49 (0)89 87577306

eMail: kontakt@SEMINAR-INSTITUT.de

www.seminar-institut.de