

SI-EL-VT-003-3-1 Customer Relationship Management (CRM)**SEMINARBESCHREIBUNG**

Customer Relationship Management bedeutet systematisches Kundenmanagement – strukturierte CRM-Prozesse für Neukundengewinnung und Bestandskundenpflege. Sie lernen professionelles Kundenmanagement: Kundenportfolios analysieren Sie systematisch, Customer Care Strategien entwickeln Sie für effektive Touchpoints, Kundenkontakte dokumentieren Sie lückenlos für bessere Nachverfolgung. Bewährte CRM-Methoden adaptieren Sie an Ihre Vertriebsrealität mit Fokus auf CRM-Tools und Kommunikationsstrategien. Kundenbeziehungen systematisieren Sie statt nur zu reagieren.

Digitale CRM-Tools strategisch nutzen statt Software-Überfrachtung

CRM-Systeme systematisieren Kundenmanagement von Kontaktverwaltung über Pipeline-Management bis Customer Relationship Plattformen. Sie nutzen führende Systeme wie Salesforce, HubSpot oder Pipedrive für strukturierte Kontaktverwaltung, automatisierte Follow-ups und zentrale Datenspeicherung. Marketing-Automation erweitert CRM um Lead-Nurturing: E-Mail-Sequenzen automatisieren, Scoring-Modelle implementieren, personalisierte Content-Auslieferung. Kommunikations-Plattformen integrieren Sie strategisch durch Video-Calls, Chat-Tools und Social-Selling über LinkedIn und XING. Analytics-Tools messen Customer Experience systematisch: Behavior-Tracking, Customer Journey Analytics, automatisierte Surveys und NPS-Messungen.

SEMINARINHALTE**Digitales CRM strategisch aufbauen**

- > CRM-Strategie für virtuelle Kundenbeziehungen
- > Kundenportfolio digital analysieren und priorisieren
- > Customer Lifetime Value remote bewerten
- > Vertriebsziele mit digitalem CRM verknüpfen
- > Cross-Selling-Potenziale digital identifizieren

Neukundenakquise virtuell systematisieren

- > Lead-Generierung über digitale Kanäle orchestrieren
- > Online-Qualifizierungsprozesse für Leads etablieren
- > Erstkontakt-Strategien für virtuelle Beziehungen
- > Social Selling über LinkedIn und XING nutzen
- > Digitale Akquise-Pipeline strukturiert aufbauen

Remote-Kundenpflege professionell gestalten

- > Virtuelle Customer Care Strategien entwickeln
- > Kundenzufriedenheit digital messen und verbessern
- > Digitale Touchpoint-Orchestrierung über Kanäle
- > Remote-Eskalations-Prozesse bei Problemen
- > CRM-Tools für lückenlose digitale Dokumentation

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 / 1.050,00 € 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 / 1.050,00 € 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