

## SI-VT-003-2-1 Customer Relationship Management (CRM)

### **SEMINARBESCHREIBUNG**

Customer Relationship Management umfasst mehr als die Verwaltung von Kontaktdaten. Professionelles Kundenmanagement bedeutet, Beziehungen strategisch aufzubauen und langfristig zu pflegen. Sie lernen, wie Sie Neukundenakquise und Bestandskundenpflege systematisch strukturieren und Kundengespräche gewinnbringend dokumentieren. Dabei entwickeln Sie ein Verständnis für die gesamte Customer Journey und identifizieren entscheidende Touchpoints. Bewährte Methoden wie Kundenportfolio-Analyse und Customer Care Strategien bilden die Grundlage für nachhaltiges Wachstum.

### **Kundenbindung durch systematische Beziehungspflege**

Sie erwerben praktische Werkzeuge für die Priorisierung von Kundenkontakten und lernen, Ihre Vertriebsaktivitäten gezielt zu steuern. Für die Dokumentation von Verhandlungen entwickeln Sie ein strukturiertes System, das Follow-up-Prozesse vereinfacht. Nach dem Seminar managen Sie Kundenbeziehungen professionell – von der ersten Akquise über die Pflege bis zur langfristigen Bindung. Sie steigern Kundenzufriedenheit und Customer Lifetime Value durch systematisches Beziehungsmanagement.

### **SEMINARINHALTE**

#### **Grundlagen des Customer Relationship Managements**

- > CRM-Strategien für nachhaltiges Kundenmanagement entwickeln
- > Unterschied zwischen Neukundenakquise und Kundenbindung
- > Customer Journey systematisch analysieren und optimieren
- > Touchpoints identifizieren und gewinnbringend nutzen

#### **Kundenportfolio strategisch steuern**

- > ABC-Analyse zur Priorisierung von Kundenkontakten
- > Potenziale bei Bestandskunden systematisch erkennen
- > Cross-Selling und Up-Selling Ansätze entwickeln
- > Ressourcen zielgerichtet auf profitable Kunden fokussieren

#### **Kundengespräche dokumentieren und nachverfolgen**

- > Verhandlungsergebnisse strukturiert festhalten
- > Follow-up-Prozesse für nachhaltige Kundenbindung
- > Customer Care Strategien im Vertriebsalltag umsetzen
- > Kundenzufriedenheit messen und kontinuierlich steigern

## 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.

## **| SEMINARGEBÜHR**

### **> 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](mailto:kontakt@SEMINAR-INSTITUT.de)

[www.seminar-institut.de](http://www.seminar-institut.de)