SEMINAR INSTITUT
Sie lernen Erfolg. Garantiert.

SI-EL-VT-003-10-1 Customer Relationship Management (CRM) [eL]

SEMINARBESCHREIBUNG

Nachhaltiges Kundenmanagement im Vertrieb bedeutet mehr als die gezielte Neukundenakquise: Es bedeutet auch, Bestandskundenpflege zu betreiben und den Inhalt Ihrer Kundengespräche und Verhandlungen zu dokumentieren. Erst die Dokumentation Ihrer Kundenkontakte ermöglicht es Ihnen, den Überblick darüber zu behalten, welche Themen Sie bereits mit welchen Kunden besprochen haben. Darüber hinaus stellt professionelles Customer Relationship Management den Grundstein langfristiger Kundenbindung und Markentreue dar - und damit eine solide Basis für die nachhaltige Unternehmensentwicklung. Wie Sie die Kundenpflege im Unternehmen systematisch, professionell und effizient gestalten? Wir zeigen es Ihnen: In unserem Seminar „Customer Relationship Management (CRM)“.

Kundenbindung durch aktive Beziehungspflege: Nachhaltiges Kundenmanagement

Unser Seminar „Customer Relationship Management (CRM)“ macht Sie mit den Grundlagen des Kundenmanagements vertraut. Hier lernen Sie, was Kundenorientierung für die Berufspraxis im Vertrieb bedeutet, was solide Kundenbeziehungen ausmacht und wie sich aktive Beziehungspflege von Seiten des Vertriebs auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung auswirken kann. Um möglichst effektives Customer Care Management zu betreiben, setzen Sie sich allerdings auch mit der Frage auseinander, wie Sie in der Kundepflege Prioritäten setzen können. Zu diesem Zweck üben Sie sich darin, Kundenportfolios zu analysieren und den Wert einzelner Kunden für Ihr Unternehmen zu bestimmen. So gewinnen Sie Entscheidungssicherheit in der Entwicklung Ihrer individuellen Strategie für Aufbau und Pflege langfristig profitabler Kundenbeziehungen.

SEMINARINHALTE

Grundlagen des Customer Relation Managements

> Konzept und Bedeutung des kundenorientierten Verhaltens
> Ziele im Kundenmanagement
> Das Drei-Säulen-Modell des Customer Relation Managements
> Positive Effekte der Beziehungspflege im Kundenkontakt
> Kundenbewertung: Bestimmung des Kundenwerts
> Kundenportfolio
> Kundenpotenzialanalyse
> Bedeutung der Dokumentation in Akquise und Kundenpflege

Kundenorientierung

> Personelle Maßnahmen zur effektiven Kundenorientierung
> Persönlicher Kontakt zu Kunden
> Kundenbedürfnisse erkennen
> Analyse der Kundenzufriedenheit
> Prozessoptimierung im Customer Care Management
> Unternehmensprozesse den Kundenbedürfnissen anpassen

Kundenzufriedenheit

> Die Soll- und Ist-Komponente
> Der Soll-Ist-Vergleich
> Wichtigkeit der Kundenzufriedenheit
> Kundenzufriedenheit messen
> Ziele der Messung
> Objektive und Subjektive Methoden der Messung

Qualitätsmanagement im Kundenkontakt

> Kundenwünsche analysieren

> Qualitätsfunktionendarstellung
> Prozessverbesserungsmethoden

Kundenbindung
> Bedeutung der Bindung von Bestandskunden
> Methoden der Kundenbindung
> Maßnahmen zur Kundenrückgewinnung

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 / 1.050,00 € 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 effektivste Lernmethode, da der **Fokus während eines Seminartages ausschließlich auf einer Person** liegt. Es werden nur Themen behandelt, die im Vorfeld mit Ihnen definiert wurden. Sie können zudem **selbst festlegen, wann und wo das Seminar realisiert werden soll. Unabhängig von Ihrer Auswahl, bleibt die Seminargebühr unverändert.**

> Inhouse-Seminare / Preis auf Anfrage

Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität für Ihr Unternehmen

Optimal für Unternehmen, die Ihren Mitarbeitern gezielte Trainings anbieten möchten. Es werden nur Themen behandelt, die im Vorfeld mit Ihnen definiert wurden. Jedes Angebot wird **individuell auf die Anforderungen Ihres Unternehmens** hin 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