

Customer Relationship Management	
Abschluss	Zertifikat (nach erfolgreicher Prüfung)
Kursdauer	10 Tage
Unterrichtsform	Präsenzunterricht
Unterrichtszeiten	Montag - Freitag von 08:30 Uhr bis 15:45 Uhr
Voraussetzungen	kaufmännische Berufserfahrung von mindestens 1 Jahr
Bildungsinhalte	Systematische Arbeit ist im Vertrieb der wesentliche Schlüssel zum Erfolg. Kundenbeziehungsmanagement (Customer-Relationship-Management) spiegelt Methoden systematischer Kundenarbeit wider, damit der Kundenkontakt erschlossen wird und langfristig erhalten bleibt. Der Lehrgang vermittelt das Wissen, die Fertigkeiten und die Techniken der professionellen Kundenbetreuung. Nach Absolvieren des Kurses sind Sie in der Lage CRM-Tools zu bewerten und Projekte entlang des Customer LifeCycle zu monitoren und weiterzuentwickeln. Sie führen Kundenanalysen zur Ermittlung von Trends durch und schaffen Konzepte zur Generierung von weiteren Einnahmen, zur Steigerung der Kundenzufriedenheit oder zur Stärkung der Kundenbindung. Themenschwerpunkte • Customer Journey • strategische und operative Bedeutung von Datenerfassung und Kundenpflege • Analyse von Kundenstruktur und Kundenverhalten • Identifikation und Segmentierung von Zielgruppen • Monitoring und Weiterentwicklung von Projekten entlang des Customer LifeCycle • Lead Management • Konzeption & Bewertung von Kampagnen mit den Zielen einer Vertragsverlängerung, Folgedeals, Upselling sowie Erhöhung des Kundenwerts und der Kundenloyalität • Funktionen und Einsatzgebiete von CRM-Systemen • Phasenplanung zur Einführung eines CRM-Systems • Reporting & Ableitung von Handlungsempfehlungen • Nutzung von sozialen Medien zur Kundenansprache
Zielgruppe	Verkaufs- und vertriebsorientierte Personen, die sich im Vertrieb und im Backoffice engagieren wollen und dafür den Umgang mit CRM-Systemen (Kundenbetreuungssystemen) lernen, ausbauen oder festigen wollen.

Förderung	• Bildungsgutschein • Hamburger Weiterbildungsbonus • Förderung der beruflichen Weiterbildung aus ESF-Mitteln nach QCG Dieser Lehrgang ist bundesweit nach AZAV zugelassen.
-----------	---