



BILDUNGSANGEBOT

CRM für den Mittelstand in Riesa

Kundenbeziehungen sind das wertvollste Kapital eines Unternehmens. Customer-Relationship-Management (CRM) ist die strategische Pflege und Verbesserung von Kundenbeziehungen und ist heute auch für den Mittelstand unverzichtbar.

Gerade im Mittelstand, wo unzählige Wettbewerber agieren und die Preise und Produkte vergleichbarer werden, bietet ein erstklassiges CRM die Möglichkeit, sich vom Markt abzuheben und dabei trotzdem effizient zu arbeiten.

Ein gut funktionierendes und lückenlos gepflegtes CRM-System bündelt alle relevanten Kundeninformationen in Warenwirtschaftssystemen, Archivierungs-programmen und Kommunikationstools, die für alle Mitarbeiter auf Knopfdruck verfügbar sind und Kundenaktivitäten transparent machen. Zudem ist es die Grundlage für fundierte Marketing- und Vertriebsmaßnahmen. Denn CRM-Systeme tragen entscheidend dazu bei, die Abschlussquoten zu erhöhen, die Marketingkosten zu verringern und den Service zu verbessern.

Bei der Auswahl und Nutzung der richtigen Software-Tools kommt es darauf an, die Ansprüche und gewünschten Funktionen für das Unternehmen zu definieren. Aber die Mühe lohnt sich, denn mit einem zum Unternehmen und seinen Abläufen passenden CRM werden Kundenpotenziale ausgeschöpft, Abläufe gestrafft und Kosten gespart.

Kursinhalt

- Bedeutung, Nutzen und Ziele des CRM für den Mittelstand
- Funktionen des CRM: Kontaktmanagement, Kundenservice, Terminplanung, Reporting und Marketing
- Mit der 360 Grad – Sicht auf den Kunden zur Steigerung der Kundenprofitabilität
- Grundlagen der Kundensegmentierung und Kundenbearbeitungsstrategien
- Strategische Ansatzpunkte der Kundengewinnung und -bindung
- Instrumente des erfolgreichen Kundenbindungsmanagements, der Kundenkommunikation und des Kundenzufriedenheitsmanagements
- Erfolgsfaktor Servicequalität
- Anforderungen des Mittelstands an eine einfache CRM-Software
- Vorgehensweise bei der Auswahl und Einführung der richtigen CRM-Software

Zielgruppe

Führungs- und Nachwuchskräfte, Marketingmitarbeiter/ -innen, Vertriebsmitarbeiter,

Verkäufer/ -innen, Kundenberater/ -innen, Außendienstmitarbeiter/ -innen

Innendienstmitarbeiter/ -innen

Trainerprofil

Ihr Trainer verfügt über umfassendes Know-how im Marketingbereich über mehrjährige Schulungserfahrung in der Aus- und Weiterbildung.

Seminardauer

2 Tage (16 Unterrichtseinheiten (1 UE=45 Minuten))

Rabatt

Bei Anmeldung bis mindestens 6 Wochen vor Seminarbeginn gewähren wir Ihnen einen Frühbucherrabatt in Höhe von 10 %.

Anmerkung

Bildungszentrum Riesa / Standort Meißen

Fabrikstraße 16 / Eingang Brauhausstraße

01662 Meißen

Termine am Standort Meißen: 01 - 02.03.2021

07. -08.06.2021

08. - 09.11.2021

Alle angebotenen Seminare können auch als Einzeltraining, Workshop, Inhouseschulung beim Kunden oder Firmenseminar mit individuellen Inhalten und Terminen durchgeführt werden.

Termine

03.02.21, 09:00 Uhr - 04.02.21, 15:30 Uhr

04.03.21, 09:00 Uhr - 05.03.21, 15:30 Uhr

19.10.21, 09:00 Uhr - 20.10.21, 15:30 Uhr

Für diesen Kurs können auf Anfrage individuelle Termine vereinbart werden.

Anbieter

bsw gGmbH

Ort

Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH
Rudolf-Breitscheid-Straße 33
01587 Riesa

Ansprechpartner

Carina Duve
03525 5140012

Preis

899,00 EUR (umsatzsteuerbefreit) pro Teilnehmer