20122 | Customer-Relationship-Management (CRM) für den Mittelstand

Ein professionelles CRM bildet die Grundlage für erfolgreiche Marketing- und Vertriebsaktivitäten. Erfahren Sie, wie Sie Kundendaten strukturiert verwalten, Abläufe vereinfachen und wertvolle Erkenntnisse über Kundenverhalten gewinnen. So schaffen Sie die Voraussetzungen für eine zielgerichtete Kundenansprache und langfristige Geschäftserfolge.

Kursumfang:	16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten
Kurszeitraum:	13.10.2027 - 14.10.2027
Kurstage:	Mittwoch 09:00 - 16:00 Uhr Donnerstag 09:00 - 16:00 Uhr
Kurspreis:	949,00 €
Kursort:	bsw Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Riesa, Rudolf-Breitscheid-Straße 33, 01587 Riesa

Methoden/Inhalte:

CRM-Grundlagen und Kundenmanagement

- Nutzen, Ziele und Funktionen von CRM-Systemen
- 360°-Kundensicht, Kundensegmentierung und Kundenstrategien

Kundengewinnung und Kundenbindung

- Maßnahmen zur Neukundengewinnung und Kundenbindung
- Kundenkommunikation, Kundenzufriedenheit und Servicequalität

CRM-Software im Mittelstand

- Anforderungen an CRM-Lösungen
- Auswahl und Einführung einer geeigneten CRM-Software

Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus Vertrieb, Marketing und Kundenservice sowie an Unternehmer und Vertriebsverantwortliche, die Kundenbeziehungen systematisch entwickeln, die Kundenbindung stärken und CRM-Systeme erfolgreich auswählen, einführen und nutzen möchten.