19679 | Customer-Relationship-Management (CRM) für den Mittelstand

Verbessern Sie Ihre Kundenbeziehungen. Und lernen Sie, wie Sie Sie das für Ihr Unternehmen passende CRM-System für Ihre Marketing- und Vertriebsmaßnahmen zielführend einsetzen.

Kursumfang:	16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten
Kurszeitraum:	04.11.2026 - 05.11.2026
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, Standort Meißen, Fabrikstraße 16, 01662 Meißen

Kundenbeziehungen sind das wertvollste Kapital eines Unternehmens. Dabei sind gut funktionierende CRM-Systeme die Grundlage für Ihre Marketing- und Vertriebsmaßnahmen.
Lückenlos gepflegte CRM-Systeme bündeln alle relevanten Kundeninformationen in Warenwirtschaftssystemen und Kommunikationstools, die für Sie auf Knopfdruck verfügbar sind.
Lernen Sie, wie Sie mit dem für Ihr Unternehmen passenden CRM-System Kundenpotenziale ausschöpfen, Abläufe straffen und Kosten sparen sowie Kundenaktivitäten als Grundlage für Marketing- und Vertriebsaktivitäten transparent machen.

Methoden/Inhalte:

- 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, Vertriebsmitarbeiter, Verkäufer, Kundenberater, Außendienstmitarbeiter, Innendienstmitarbeiter /-Innen

Hinweis

Alle angebotenen Seminare können auch als Einzeltraining, Workshop, Inhouseschulung beim Kunden oder Firmenseminar mit individuellen Inhalten und Terminen durchgeführt werden. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage.