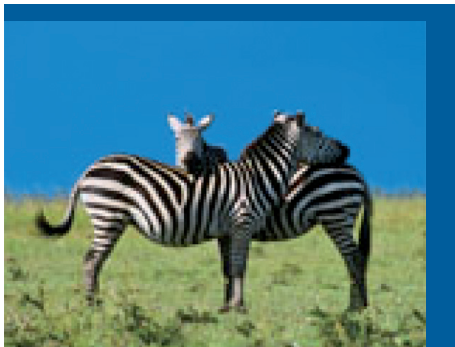




KUNDENBEZIEHUNGS- MANAGEMENT MIT CRM



Alle Themen rund um CRM* und Kundenorientierung erfreuen sich stetig wachsender Nachfrage, doch was nützen technisch ausgefeilte Lösungen, wenn es an dem notwendigsten mangelt - der Philosophie zur Kundenorientierung.

Mit diesem Seminar werden die Teilnehmer, Ihre Einstellung dem Kunden gegenüber ändern und an CRM* herangeführt.

***customer relationship management**

(Kunden-Beziehungs-Management)



gérard
workshops & seminare
www.workshops-seminare.de

ABLAUF UND FAKTEN

Einleitung

Was ist CRM?

Kundenorientierung als Philosophie

- Von der Produkt- zur Kundenorientierung
- König Kunde

Kundenservice

- Was ist ein Kunde?
- Was bringt Kundenorientierung dem Kunden?
- Was bringt Kundenorientierung dem Unternehmen?

Kundenorientierung in der Praxis

- Die Pre-Sales Phase
- Die Abwicklungsphase
- Die After-Sales Phase

Kundenzufriedenheit

- Nachträgliche Bestätigungen
- Kleine Aufmerksamkeiten
- Zusätzlicher Service
- Den Kunden einbeziehen
- Konkrete Tipps für eine erfolgreiche Kundenorientierung
- Reklamationen
- Checklisten: Kundenorientierung in der Praxis

Unternehmensinterne Qualität

- Interne und externe Kunden
- Der Maßstab für Qualität lautet: "Null Fehler"
- Auswirkungen der stetigen Qualitätsverbesserung
- Zauberformel "Beziehungsmanagement"
- Lebendige Referenzen
- Kundeninformationsdateien

Aktive Kundenbeziehungen mit CRM

- Was ist CRM?
- CRM in Verbindung mit dem Produkt-Lebenszyklus
- Die CRM-Strategie
- Die Werkzeuge des CRM
- Mögliche Hindernisse

Regeln für erfolgreiche CRM-Projekte

