

Tagesseminar

CRM – nicht nur auf die Software-Lösung kommt es an

Kunden langfristig begeistern – erfolgreiches Beziehungsmanagement

Kundenbeziehungsmanagement, Kundenpflege oder auch **CRM** (Customer-Relationship-Management) bezeichnet die konsequente Ausrichtung eines Unternehmens auf seine Kunden und die systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse.

In vielen Branchen sind die Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden langfristig ausgerichtet. Mittels CRM werden diese Kundenbeziehungen gepflegt, was sich maßgeblich auf den Unternehmenserfolg auswirken kann.

Neue Kunden zu gewinnen kann bis zu fünf Mal teurer sein als bestehende Kunden zu binden. Kundenansprache und Kundenbindung nehmen daher einen immer höheren Stellenwert ein.

Zielsetzung:

Stärken Sie Ihren Unternehmenserfolg und bauen Sie stabile Kundenbeziehungen auf.

Zielgruppe:

Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter/-innen in der Kundenbetreuung und im Vertrieb.

Methoden:

Vortrag und Präsentation, Diskussionen und Übungen – **praktisch** und **sofort** umsetzbar.

Investition: 299,- € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer/-in

Darin enthalten sind Seminarunterlagen, Pausengetränke und Mittagessen.

Inhalt:

- **Guten Tag... – Kunden richtig ansprechen**
Jeder Mensch ist anders, jeder Kunde auch. Die einzelnen Kundentypen erkennen und sie richtig ansprechen. Mit Empathie, Menschenkenntnis und der geeigneten Akquise-Methode erfolgreich neue Kunden gewinnen.
- **Ich suche...Anfragen entgegen nehmen**
Die Anfragen des Kunden entgegennehmen und professionell mit ihm und seinen Wünschen umgehen. Dem Kunden das Gefühl geben, dass er willkommen ist.
- **Wir bieten... – Angebote attraktiv gestalten und in Aufträge umwandeln**
Zeigen Sie Ihrem Kunden, warum er bei Ihnen kaufen soll. Bestärken Sie ihn in seiner Absicht und gestalten Sie Angebote in Form, Inhalt und Aussage attraktiv.
- **Auf Wiedersehen... – Kunden halten**
Nach dem Auftrag ist vor dem Auftrag. Den Kunden mit Aufmerksamkeit wertschätzen. Bleiben Sie ihm in guter Erinnerung durch interessante Informationen und zusätzliche Angebote, genauso wie durch Nettikette.
- **Software-Lösungen unterstützen den gesamten Prozess mit den Kunden durch verlässlichen Zahlen, Daten und Fakten. Sie konzentrieren die Aufmerksamkeit in Beziehungen mit einem hohen Kundenwert und identifizieren Schwachstellen im Dialog.**

Termine:

Die nächsten Seminartermine finden Sie unter der Rubrik „**Aktuell**“. Noch Fragen? Rufen Sie uns einfach an, wir beantworten sie gerne.