

---

## 20124 | Customer-Relationship-Management (CRM) für den Mittelstand

---

|               |                                                                                                                             |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kursumfang:   | 16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten                                                                                  |
| Kurszeitraum: | 03.11.2027 - 04.11.2027                                                                                                     |
| Kurstage:     | Mittwoch 09:30 - 16:00 Uhr<br>Donnerstag 09:00 - 16:00 Uhr                                                                  |
| Kurspreis:    | 949,00 €                                                                                                                    |
| Kursort:      | bsw Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Riesa,<br>Standort Meißen, Fabrikstraße 16, 01662 Meißen |

---

### 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.