

---

## 19853 | Customer-Relationship-Management (CRM) für den Mittelstand

---

|               |                                                                                                                        |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kursumfang:   | 16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten                                                                             |
| Kurszeitraum: | 03.03.2027 - 04.03.2027                                                                                                |
| Kurstage:     | Mittwoch 09:00 - 16:00 Uhr<br>Donnerstag 09:00 - 16:00 Uhr                                                             |
| Kurspreis:    | 949,00 €                                                                                                               |
| Kursort:      | bsw Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Riesa,<br>Rudolf-Breitscheid-Straße 33, 01587 Riesa |

---

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

# Gruppe Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft



---

## 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](#).

---

## Gruppe Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft

AGB und Widerruf

[www.bsw-sachsen.de/agb-und-widerruf](http://www.bsw-sachsen.de/agb-und-widerruf)

Datenschutz

[www.bsw-sachsen.de/datenschutz](http://www.bsw-sachsen.de/datenschutz)

Impressum

[www.bsw-sachsen.de/impressum](http://www.bsw-sachsen.de/impressum)