

CRM *in der Praxis*

Strategien, Methoden und Praxiswissen für erfolgreiches Kundenmanagement

Für Verantwortliche in den Bereichen Kundenmanagement und CRM

- >> Die 6 Erfolgsbausteine für CRM
- >> Die Bestandteile einer Kundenstrategie
- >> Messen Sie Ihren CRM-Reifegrad
- >> CRM-Controlling

Mit vielen Praxisbeispielen und Erfahrungsberichten

Ihre Referenten

Kerstin Köder,
freenet AG, Director Marketing

Dr. Klaus-Peter Huber,
arvato infoscore, Geschäftsbereich Riskmanagement

Kerstin Köder



Dr. Klaus-Peter Huber



Das bewährte
Praxisseminar inkl.
Analytisches CRM
und Social CRM!

**Fundierter Überblick zu allen Aspekten inklusive
Analytisches CRM und Social CRM**

Seminarbeschreibung

Ihr Nutzen

- >> **Ziel dieses Praxis-Seminars ist es**, Ihnen einen Rahmen (CRM Baukasten) vorzustellen, in dem Sie alle Kundenmanagement-Aktivitäten einordnen können. So können Sie die für Sie relevanten Themen schnell identifizieren und sie **erfolgreich bearbeiten**.
- Das Seminar ist mit vielen **praktischen Übungen, Fallbeispielen und Best Practices** angereichert und liefert Ihnen Impulse für Ihr **persönliches CRM**. Ein Self-Assessment wird Ihnen aufzeigen, wie Ihr Reifegrad bei den unterschiedlichen CRM-Modulen ist und wo Sie Ihre **künftigen Schwerpunkte** setzen sollten.
- Wir informieren Sie über die aktuellen Trends in den Bereichen **Analytisches CRM und Social CRM** und den sinnvollen Einsatz neuer Methoden.

Ihre Referenten



Kerstin Köder ist Director Marketing bei der freenet group in Hamburg, dem größten netzunabhängigen Telekommunikationsanbieter in Deutschland mit 17 Mio. Mobilfunk-Kunden. Sie verfügt über mehr als 15 Jahre Erfahrung in strategischen und operativen Leitungsfunktionen in Marketing, Vertrieb und CRM in Handel und Telekommunikation. 2007 erschien das „Praxishandbuch Kundenmanagement“, das sie mit Dr. Reinhold Rapp und Cam-Mai Brasch verfasst hat.



Dr. Klaus-Peter Huber ist Projektleiter Score Factory, arvato infoscore in Baden-Baden. Er beschäftigt sich seit über 10 Jahren mit analytischem CRM, Business Intelligence und Social CRM. Er ist Autor von Fachbeiträgen und Redner bei Tagungen und Kongressen.

Ihr Ansprechpartner | Helmut Blocher, Leiter GERMAN CRM FORUM

„Ihre Fragen zur Veranstaltung beantworte ich gerne!“ Tel. (08 151) 27 19 0 ; helmut.blocher@german-crm-forum.de



Praxishandbuch Kundenmanagement
Jeder Teilnehmer erhält ein Exemplar:
Brasch, Cam-Mai / Köder, Kerstin / Rapp, Reinhold
Praxishandbuch Kundenmanagement
1. Auflage - April 2007



CRM *in der Praxis*

Strategien, Methoden und Praxiswissen für erfolgreiches Kundenmanagement

Ihre Seminarleiter:

Kerstin Köder, *freenet AG, Director Marketing*

Dr. Klaus-Peter Huber, *arvato infoscore, Geschäftsbereich Riskmanagement*

Einführung Kundenmanagement

- > CRM als Paradigmenwechsel
- > Begriffsklärung, Wertschöpfungskette im CRM

Unternehmensweite Kundenstrategie

- > Bestandteile und Kriterien einer Kundenstrategie
- > Segmentierung als wesentliches Element in der Theorie und in der Praxis

Unternehmenskultur, Kundenkultur und Führung

- > In fünf Schritten zu zufriedenen Mitarbeitern
- > *Praxisbeispiel*
Einführung einer CRM-Komponente
- > Self-Assessment Leadership

Transparente Kundenorganisation

- > Organisationsentwicklung und ihre Parallelität zur Strategieentwicklung
- > Bewertung verschiedener Aufbau-Organisationskonzepte

Zeitlicher Ablauf des Seminars

1. Tag

- 09.00 Beginn des Seminars
- 12.30 Gemeinsames Mittagessen
- 17.30 Sektempfang

Management Forum Starnberg lädt Sie herzlich ein zum Dialog mit den Referenten und Teilnehmern – eine Gelegenheit für Erfahrungsaustausch und Kontakte am Rande der Veranstaltung.

Integration von Wirtschaftlichkeit und Steuerung

- > CRM-Controlling: Methoden zur Messung und Steuerung
- > Praxisbeispiel CRM-Cockpit in der Versicherung
- > Die wichtigsten CRM-Kennzahlen und Kundenwertmodelle

Management der Kundenkontakte

- > Erleben und Gestalten der Kontakte
- > Kundennähe durch Lebenszyklusorientierung
- > *Praxisbeispiel*
Multichannel-Management bei debitel

Aktuelle Trends im CRM

- > Operatives versus analytisches CRM
- > Social CRM

Anpassung von IT-Systemen

- > Basiswissen Database Marketing & Datamining
- > Effektives Kundendatenmanagement mit IT-Unterstützung
- > Praktische Empfehlungen zum Projektmanagement bei CRM-Projekten

**NEU: MIT EINER
LIVE-DEMO
DATA-MINING**

2. Tag

- 08.30 Beginn des 2. Seminartages
- 12.30 Gemeinsames Mittagessen
- 15.30 Ende des Seminars

Die Kommunikations- und Kaffeepausen werden im Verlauf des Seminars festgelegt.

Informationen

Zielgruppe

Das Seminar richtet sich – unabhängig von Ebene, Funktion und Branche – an alle, die mit Kundenmanagement und CRM zu tun haben:

>> Mitglieder der Unternehmensleitung

>> Leiter CRM, Produktmanagement, Marketing, Services, Vertrieb

So melden Sie sich an

>> **per Telefon:** (0 81 51) 27 19-0 >> **per Telefax:** (0 815 1) 27 19-19 >> **per E-Mail:** info@management-forum.de >> **per Internet:** www.management-forum.de/crm-seminar

>> **per Post:** Management Forum Starnberg GmbH · Maximilianstr. 2b · D-82319 Starnberg

Teilnahmegebühr

Die Gebühr für das zweitägige Seminar beträgt inklusive Getränken und Arbeitsunterlagen € 1.795,- zzgl. 19% MwSt. Sollten mehr als eine Person aus einem Unternehmen an diesem Seminar teilnehmen, gewähren wir ab dem zweiten Teilnehmer 10% Preisnachlass. Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung die Teilnahmebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahme an der Veranstaltung setzt Rechnungsausgleich voraus. Programmänderungen aus aktuellem Anlass behalten wir uns vor. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an. **Bitte melden Sie sich rechtzeitig an. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt!**

Rücktritt

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 65,- zzgl. 19% MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis zum 22. Februar 2012 bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Seminargebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

Termin und Veranstaltungsort

Donnerstag 8. und Freitag 9. März 2012

Leonardo Royal Hotel Munich, Moosacher Straße 90, 80809 München

Tel.: +49 (89) 287871174, Fax: +49 (89) 287871705

Reservations.muenchen@leonardo-hotels.com, www.leonardo-hotels.de

Zimmerpreis: € 119,- inkl. Frühstück

Zimmerreservierung

Für dieses Seminar steht im Seminarhotel ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Buchung rechtzeitig direkt im Hotel unter Berufung auf Management Forum Starnberg GmbH vor.

Registrierung

Der Seminar-Counter ist ab 8.30 Uhr zur Registrierung geöffnet. Als Ausweis für die Teilnahme gelten Namensplaketten, die vor Beginn zusammen mit den Arbeitsunterlagen ausgehändigt werden.

Management Forum Starnberg

Als Veranstalter von Fachkonferenzen und -seminaren für Führungskräfte stehen wir für >> professionelle Planung, Organisation und Durchführung >> Zusammenarbeit mit namhaften Referenten >> aktuelle Themen und sorgfältig recherchierte Inhalte >> viel Raum für informative Diskussionen und interessante Kontakte

Datenschutzhinweis

Die Management Forum Starnberg GmbH verwendet die im Rahmen der Anmeldung erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen per Post Informationen über weitere Angebote zu schicken. Wir informieren unsere Kunden außerdem telefonisch, per E-Mail oder Fax über für Sie interessante Weiterbildungsangebote, die den von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Forum Starnberg, Maximilianstraße 2b, 82319 Starnberg, unter info@management-forum.de, oder telefonisch unter 08151-27190 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

www.management-forum.de/crm-seminar , Fax (0 81 51) 27 19-19

Bitte Coupon fotokopieren oder ausschneiden und im Briefumschlag oder per Fax an: Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, D-82319 Starnberg



Ja, hiermit melde ich mich für das Seminar

CRM in der Praxis

am 8. März und 9. März 2012
in München an.

I-5574

1. Name	2. Name
Vorname	Vorname
Position	Position
Abteilung	Abteilung
Firma	
Straße/PF	PLZ/ Ort
Telefon	Telefax*
E-Mail*	
Branche	Beschäftigungszahl: ca.
Datum	Unterschrift

Management Forum
Starnberg GmbH
Frau Nina Floßmann
Maximilianstraße 2b
D-82319 Starnberg

Sollten Sie Ihre Anmeldung bis spätestens 22. Februar 2012 stornieren (schriftlich bei uns eingehend), berechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr von € 65,- zzgl. 19% MwSt. pro Person. Bei Nichterscheinen bzw. bei einer verspäteten Absage ist die gesamte Veranstaltungsgebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. *Mit der Nennung Ihrer E-Mailadresse und/oder Faxnummer erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie auch per E-Mail und/oder Fax über unser aktuelles Angebot informieren dürfen. Wenn Sie dies nicht wünschen, streichen Sie bitte diesen Satz.