

Online

Kundenbeziehungsmanagement (KBM) in B2B-Märkten – Mit vier Bausteinen zum Erfolg

Das traditionelle, rein auf das Produkt und seinen Verkauf fokussierte Transaktionsmarketing wurde längst abgelöst durch das am Kunden und seinen Bedürfnissen orientierte und somit langfristig angesetzte Kundenbeziehungsmanagement (KBM). Unternehmen, die schon früh erkannt haben, was in dem Konzept an Wettbewerbspotential steckt, zählen heute zu den Weltmarktführern. Gerade im B2B-Bereich, der eigentlichen Wiege des Beziehungsmarketing, sind wir aber erst am Anfang einer Neuausrichtung, die bedingt durch die größere Datenverfügbarkeit und -verarbeitung ganz neue Möglichkeiten eröffnen wird.

Zielsetzung dieser Online-Seminarreihe ist es, die Teilnehmer*innen auf den aktuellen Wissenstand zu bringen und alle Optionen aufzuzeigen, die sich mit Kundenbeziehungsmanagement erfolgreich im Markt einsetzen lassen.

Schritt für Schritt werden gemeinsam die verschiedenen Bausteine des Kundenbeziehungsmanagements erarbeitet. Die Teilnehmer*innen erhalten erprobte Konzepte, Methoden und Techniken an die Hand, um KBM nachhaltig im Unternehmen verankern zu können. Unterschiedliche Aufgaben helfen ihnen, das Erarbeitete in den beruflichen Alltag umzusetzen.

Inhalte

- > Kundenorientierung denken und davon profitieren – Basics des KBM
- > Kundenbeziehungen verstehen – Strategische Planung und Analyse des KBM
- > KBM verankern – Konzeption und Kontrolle
- > KBM erfolgreich leben – Operative Umsetzung und Implementierung

Ihr Nutzen

Nach dem Training sind Sie in der Lage

- > die Grundkonzeption und Leitideen eines professionellen KBM zu verstehen.
- > ausgewählte Analyse- und Planungstechniken exemplarisch anzuwenden.
- > Instrumente der Kundenakquise, -bindung, -rückgewinnung und des Beschwerdemanagements einzuschätzen und zu nutzen.
- > eine Roadmap der einzelnen Aufgabenfelder zu erarbeiten, um KBM in Ihrem Unternehmen nachhaltig zu verankern.

Ablauf

Theoretische Grundlagen schaffen das Fundament und bringen alle Teilnehmer*innen auf den gleichen Wissensstand. Die einzelnen Bausteine werden gemeinsam erarbeitet und mit Aufgabenstellungen verknüpft, um das Erlernete im Berufsalltag umzusetzen.

Zielgruppe

Mitarbeiter*innen aus unterschiedlichen Funktionsbereichen, v.a. Geschäftsführer*innen, Verantwortliche aus Marketing oder Vertrieb

Dozent*innen

Prof. Dr. Hartmut Holzmüller hat den Lehrstuhl für Marketing an der TU Dortmund inne und berät Unternehmen unterschiedlichster Branchen seit vielen Jahren zu Marketing- und Strategiethematen. Prof. Dr. Vanessa Haselhoff ist an der Hochschule für angewandtes Management tätig und ebenfalls Marketing-Beraterin.

Ort

Online über Zoom

Online-Seminar mit Zertifikat

- > 4 Seminareinheiten
- > 8 - 12 Teilnehmer*innen

Termine

jeweils von 15 bis 17 Uhr:

16.04.2021
23.04.2021
30.04.2021
07.05.2021

Weitere Informationen auf www.niro-akademie.de

Leistungsumfang

- > insgesamt 4 Online-Seminareinheiten, Lehrmaterial

Teilnahmegebühr

€ 1.100,- zzgl. MwSt.

- > Mitglieder von NIRO erhalten 10% Rabatt auf die Netto-Teilnahmegebühr