

Die Service Offensive[©]



Ich sehe was, was du nicht siehst.



CRM!

Mehr als nur eine Software.

CRM – Customer Relationship Management – das Tor zum Kunden

Die Gewinnung von Neukunden ist bis zu fünf Mal teurer als die Kundenbindung durch die richtige Nutzung eines CRM - Programms.

Ihr CRM unterstützt die Kommunikation zu Ihren Kunden und Interessenten mit verlässlichen Zahlen, Daten, Fakten, und erhöht die Aufmerksamkeit der Beziehung.

Das CRM einheitlich und richtig zu benutzen, ist Ziel dieses Trainings.

CRM - Umsetzung unbefriedigend?

Oftmals haben Unternehmen ein CRM und nutzen dies entweder selten oder falsch. Viele Mitarbeiter sehen sich überfordert und empfinden ein CRM als Last.

Bei unserem Training geht es nicht um die Software, sondern um den effizienten Umgang mit Kundendaten und die Möglichkeit der Nutzbarkeit für Ihr Unternehmen.

Unser CRM - Training stärkt die interne und externe Kommunikation und lässt aus Interessenten Kunden werden.

Die Service Offensive®



Ich sehe was, was du nicht siehst.

Zielgruppe

Unser CRM - Training wurde u.a. konzipiert für:

- Vertriebsinnendienst
- Vertriebsaußendienst
- Sekretariat
- Vertrieb allgemein
- Kundendienst
- Personalabteilung

Trainingsinhalte

Unser CRM - Training beinhaltet u.a.:

- Einsatz und Nutzen eines CRM´s
- Aufbau, Struktur, Felder
- Wiedervorlagen
- Abkürzungen, Begriffe, Überschriften
- Beispiele, Übungen

Methodik

Unser CRM - Training ist eine Mischung aus Seminar, Interaktion und auf Wunsch Training on the job.

Jedem CRM – Training vorangestellt ist ein Tag der Analyse Ihres im Einsatz befindlichen CRM – Systems und dessen Anwendung durch Ihre Mitarbeiter.

Auf Basis dieser Analyse werden strukturelle Trainingsinhalte erarbeitet und mit Ihnen abgestimmt.

Die Trainings finden in Ihren eigenen Geschäftsräumen statt.

Schulungsunterlagen

Jeder Teilnehmer unseres CRM - Trainings erhält:

- ♦ Ein Handout der wesentlichen Schulungsinhalte
- ♦ Ein Zertifikat über die erfolgreiche Teilnahme
- ♦ Das notwendige Trainingsmaterial (Block, Stift, etc.)

Dauer, Ort, Termin

Unser CRM - Training nimmt üblicherweise einen Tag á 8 Stunden in Anspruch. Die Dauer des Trainings ist abhängig von den Inhalten und der Anzahl der Teilnehmer.

Ort und Termin unserer Trainings werden individuell mit Ihnen abgestimmt.

Kontakt

Die Service Offensive®

Christiane Etesami-Bundies
Inhaberin, Trainerin



Tel.: 0421 > 59 699 8-0

Fax: 0421 > 59 699 8-40

info@die-service-offensive.de

www.die-service-offensive.de