

# CRM: von der Karteikarte zur Cloud – wo steht Ihr Unternehmen?

## + Inhalt:

In diesem Seminar erfahren Sie, welche Vorteile sich durch modernes Customer-Relationship-Management für den Vertrieb und angrenzende Bereiche ergeben können, vor allem vor dem Hintergrund der zusammenwachsenden Absatzkanäle, sowie der Potentiale von modernen CRM-Lösungen.

## + Zielgruppe:

- Geschäftsleitung
- Vertrieb und Retail
- Key-Account-Management
- Kundenservice
- Verkaufsaußendienst
- Marketing
- Vertriebscontrolling
- IT
- Unternehmensentwicklung und Organisation

## + Agenda:

BEGRÜSSUNG, VORSTELLUNGSRUNDE UND ZIELDEFINITION

EINFÜHRUNG IN DAS CRM

- Gemeinsame Definition – was ist CRM generell und in Bezug auf Ihr Unternehmen?
- Bedeutung und Reichweite für B2B und B2C
- Potentiale und Ziele eines modernen CRMs
- Content eines effektiven CRMs
- Wo geht die Reise hin?- Trends und Branchenentwicklungen

CRM IN IHREM KUNDENBEZIEHUNGSLEBENSZYKLUS

- Interaktion mit Kunden im Kundenbeziehungslebenszyklus
- Kundenakquise
- Kundenbindung
- Kundenrückgewinnung
- Anforderungen und Leistungen für einen zeitgemäßen Customer Service?
- Reporting und Monitoring

CRM AUS SOFTWARE-PERSPEKTIVE

- Überblick: welche Branchenlösungen gibt es und was leisten diese?
- Auswahl: was ist wichtig für einen erfolgreichen Auswahl- und Implementierungsprozess

AUSTAUSCH oder FLEXIBLER TEIL JE UNTERNEHMEN

# KONTAKT

**... wir freuen uns auf Ihre Anfrage:**



**Anschrift**

GCS Consulting GmbH  
Frankfurter Ring 193a  
80807 München



**Fon** +49 89 891365 -0



**Fax** +49 89 891365 -29



**E-Mail** [info@gcs-consulting.de](mailto:info@gcs-consulting.de)



**Website** [www.gcs-consulting.de](http://www.gcs-consulting.de)



**Angelina M. Schock** | Managing Partner  
[schock@gcs-consulting.de](mailto:schock@gcs-consulting.de)



**Andreas Schneider** | Managing Partner  
[schneider@gcs-consulting.de](mailto:schneider@gcs-consulting.de)