

1726 Lehrgang Kundenbeziehung- & Kundenerlebnis- Management

CRM & CXM Kompakt

Wir leben in einer Kunden- und Erlebnis-Ökonomie.

Ohne unbedingte Kundenzentrierung und herausragende Kundenerlebnisse keine Marketingerfolge.

Mutige und innovative Unternehmen haben das verstanden.

Wie Sie aus diesen Veränderungen Handlungen für Ihr Unternehmen ableiten, erfahren Sie in unserem neuen WIFI-Lehrgang!

Die Zielgruppe:

- Fach- und Führungskräfte aus Bereichen Marketing, Kommunikation, PR, Werbung, Kundenservice in kleinen, mittleren- und großen Betrieben
- Unternehmer in Klein- und Mittelbetrieben sowie Freiberufler und Selbstständige

Die Hauptthemen im Lehrgang:

CRM steht für Customer Relationship Management oder Kundenbeziehungsmanagement.

CRM ist eine Strategie, um die Beziehungen und Interaktionen eines Unternehmens mit seinen bestehenden und potenziellen Kunden von Anfang an zu intensivieren und auszubauen.

CXM steht für Customer Experience Management oder Kundenerfahrungs- bzw. Kundenerlebnis-management.

CXM ist ein Marketingansatz, der sich auf die Schaffung möglichst positiver, personalisierter und konsistenter Erfahrungen und Erlebnisse an allen Schnittstellen und Berührungspunkten zwischen dem Unternehmen und seinen Kunden konzentriert.

CRM und CXM sind verwandte Konzepte. CRM konzentriert sich eher auf die internen Prozesse und die operative Effizienz eines Unternehmens, während CXM eher auf die externen Perspektiven und die emotionale Bindung der Kunden eingeht.

Wie Sie CRM und CXM im Unternehmensalltag anwenden können, das lernen Sie in unserem neuen WIFI-Lehrgang!

Die Kunden des Lehrgangs können während des Lehrgangs auf freiwilliger Basis einen Praxisfall aus der Kommunikation ihres jeweiligen Unternehmens, den sie zum Vorteil ihres Unternehmens lösen wollen, in den Kursunterricht einbringen, darüber berichten und vom Lehrgangsleiter ein Experten-Feedback dazu erhalten. Dies stellt eine praktische Reflexion des im Lehrgang erworbenen Wissens und eine Auseinandersetzung mit dem strategischen und operativen Content Marketing, Corporate Publishing und Cross Media Management im betrieblichen Alltag dar.

Thema und Inhalt des Praxisprojekts werden von den Kunden in Absprache mit der Lehrgangsleitung selbst gewählt.

Ihr Nutzen:

- In unserem neuen WIFI-Lehrgang erfahren Sie anhand zahlreicher **Beispiele aus der Praxis**, wie Sie ...
- das Verhalten der Kunden besser verstehen
- auf die Wünsche und Anforderungen von Kunden besser eingehen
- Kunden binden und zu loyalen Fans Ihrer Marke machen
- Kunden nicht nur zufrieden stellen, sondern auch emotionalisieren und begeistern
- Kunden zu Weiterempfehlenden und damit zu kostenlosen Verkäufern machen
- Ihr gesamtes Unternehmen über CRM & CXM kundenorientiert gestalten

Praxisarbeit:



Kursbuchung und weitere Details unter **1726** im WIFI-Kundenportal:

www.wifi.at/ooe

1726 Lehrgang Kundenbeziehung- & Kundenerlebnis- Management CRM & CXM Kompakt

Sie können ein CRM-/CXM-Projekt, eine in Ihrem Unternehmen geplante Kundengewinnungs-, Kundenbegeisterungs-, Kundenzufriedenheits- bzw. Kundenbindungsmaßnahme als Praxisprojekt in den Lehrgang miteinbringen! Sie erhalten dann im Lehrgang und in den Zeiten zwischen den Lehrgangsveranstaltungen von Ihrem Lehrgangsleiter wertvolle Unterstützung für dieses Projekt bzw. diese Praxisarbeit, die dann am Prüfungstag von Ihnen vorgestellt wird.

Schriftliche Prüfung

Die Projekt-/Abschlussarbeit und die mündliche Prüfung beziehen die CRM-Situation und die CXM-Voraussetzungen in Ihrem eigenen Unternehmen mit ein und sorgen für Praxisrelevanz von Anfang an. Der Umfang des schriftlich einzureichenden Praxis-Berichts beträgt 15 Seiten. Die Praxisarbeit wird am letzten Lehrgangstag beim Lehrgangsleiter eingereicht.

Mündliche Prüfung

In einer maximal ¾-stündigen Präsentation werden die wichtigsten Erkenntnisse aus dem Praxis-Projekt eines jeden / jeder Teilnehmer:in vor einer Jury, bestehend aus der Lehrgangsleitung und einem/einer Vertreter:in des WIFI OÖ, und vor den Lehrgangsteilnehmern:innen (bei freier Wahl der technischen Medien und der Vortragsmethodik) vorgestellt. Anschließend an die Präsentation kann das Auditorium (Jury + Lehrgangskollegen:innen) maximal 15 Minuten lang kritische Fragen an den Prüfling richten. Die Moderation dazu übernimmt die Lehrgangsleitung.

Ihr Qualifikationsnachweis:

Zeugnis

Ihr Trainer:



Alexander Schell gehört zu den am längsten im CRM und CXM im deutschsprachigen Europa beratend und lehrend tätigen Experten und war federführend an der Etablierung eines entsprechenden Berufsbildes in Österreich beteiligt. Er ist Leiter des Europäischen Instituts für angewandtes Kundenmanagement (eifk) und Inhaber und Geschäftsführer der Unternehmensberatung Schell Marketing Consulting.



Kursbuchung und weitere Details unter **1726** im WIFI-Kundenportal:
www.wifi.at/ooe