

## BASIS-WORKSHOP

# CHANCEN UND NUTZEN EINER CRM LÖSUNG

Dieser Basis-Workshop ist für Unternehmen gedacht, die CRM umsetzen wollen und sich einen Überblick über Vorgehensweise, Chancen und Nutzen einer CRM Lösung verschaffen möchten.

Anhand von 5 Fragen wird die Einsatzmöglichkeit von CRM im eigenen Unternehmen bewertet.



### Was erwartet sich Ihr Kunde?

Beziehungen zu einem Unternehmen gehen Kunden nur ein, wenn dieses ihnen glaubwürdig vermitteln kann, dass Erwartungen der Kunden erfüllt oder gar übertreffen werden.

- CRM—der Kunde im Fokus
- Kundenerwartung, -wünsche und -verhaltensweisen
- Der Weg zur Kundenbegeisterung
- Stimulation der emotionelle Kundenzufriedenheit
- Kundenerwartungen selektiv übertreffen - hin zu Loyalität

☞ Brainstorming: Beispiele von Kundenzufriedenheit



### Welche Fehler sollte man vermeiden?

Der Aufbau und die Pflege von Kundenbeziehungen ist eine der ältesten und selbstverständlichsten Forderungen im Wirtschaftsleben, und dennoch passieren oft unerwartete Dinge.

- DOs und DONT DOs im Projektablauf
- Wichtige Phasen bei der Einführung
- Rolle von Management, Kunde, Mitarbeiter und IT
- Verdichtung und Auswertung gewonnener Informationen
- Auswahl der richtigen Software Lösung

☞ Präsentation: CRMCoach 4-Phasen Modell



### Welche Chancen und Nutzen entstehen durch den Einsatz von CRM?

Kundenbeziehungen können mit dem **Kundenprozessmodell** sichtbar gemacht werden. Die ganzheitliche Sichtweise wird durch die vier kundenrelevanten Prozessschritte – Marketing, Verkauf, Auftragserfüllung und Service – erfüllt.

- Kunden finden—binden—begeistern durch Segmentierung
- Geschäftsprozesse aufgrund von Erwartungen anpassen
- Mehr Umsatz—geringere Kosten
- Vom Lead zur Rechnung
- Potentiale moderner CRM Systeme

☞ Präsentation: Beispiele aus der Praxis

## Workshopinfos

- ▶ 2-3 Stunden Vor-Ort Workshop für
- ▶ Führungskräfte aus Marketing, Vertrieb und Service sowie Geschäftsführung zur
- ▶ Erhebung des Status Quo des eigenen Kundenbeziehungsmanagements und
- ▶ Evaluierung des Potentials für eine moderne CRM Lösung im Unternehmen



### Welche Fähigkeiten muss ein Unternehmen aufbauen, um „CRM erfolgreich“ zu sein?

Strategischer Einsatz von CRM bedeutet eine Umkehr zu neuem Marketingverständnis: Dem Kunden wird nicht nur ein „unschlagbarer“ tiefer Preis, sondern ein auf ihn zugeschnittener Service mit maßgeschneiderten Produkten geboten.

- Individueller Kundendialog vor, während und nach dem Kauf
- Produkte durch intelligente Dienstleistungen ergänzen
- Mitarbeiter und Organisation für Kundenbeziehungen fit machen
- Kundenprozesse durch Informationstechnologie abbilden
- Nachhaltiges Wachstum durch profitable Kundenbeziehungen

☞ Brainstorming: Kundenfeedbackfragen



### Wie setzt man seine eigene CRM Strategie im Unternehmen um?

CRM beginnt in den Köpfen. Der Definition einer CRM Vision und Strategie kommt große Bedeutung zu. Gemeinsam zeichnen wir das „Big Picture“ Ihres aktuellen Kundenmanagements, analysieren Stärken und identifizieren Schwächen.

- Einnahme der Kundenperspektive
- Realistische CRM Ziele und Erfolgskontrolle
- Aufzeigen der entscheidenden Veränderungen im Unternehmen
- Schulung und Mitarbeitermotivation
- Coaching—der Schlüssel zum Erfolg

☞ Präsentation: 4 P's zum CRM Erfolg