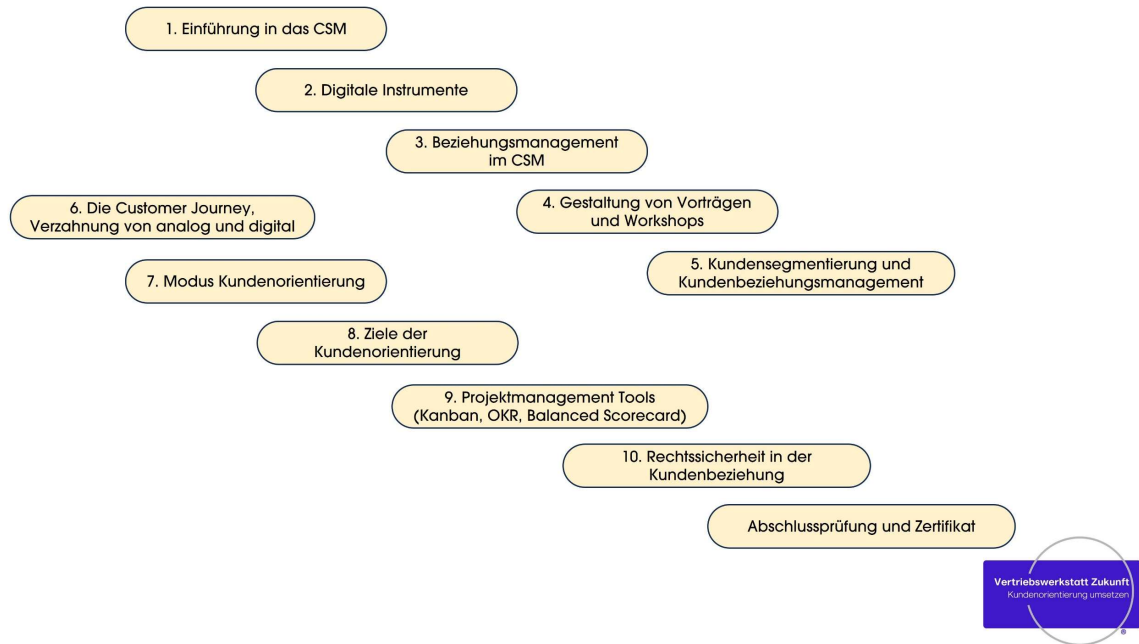


Ausbildung zum Customer Success Manager:in in der Vertriebswerkstatt Zukunft®

Zeitraum: 10 Lerneinheiten zu je 240 min.



INHALTE

- Kick-Off zu Ihrer Qualifizierung und kennenlernen
- Du, Deine Branche, Dein Unternehmen, Deine Ziele
- Dein Lehrgang, die Agenda, die Termine, Deine Trainer, Deine Zertifizierung

Modul 1: Die gemeinsamen Nenner im Customer Success Management

- Wie der CSM die Teams im Kundengeschäft unterstützt
- Die Leitplanken für ein erfolgreiches Customer Success Management
- Die Rolle des Customer Success Managers:in
- Kolleg:innen für neue Entwicklungen motivieren
- Neue Perspektiven aus der Customer Journey für das Customer Success Management

Modul 2: Go digital

- Königsweg Customer Relation Management im Kundengeschäft
- Von analog zu digital an den Schnittstellen auf der Customer Journey
- Kommunikation, Planung und Information an einem Ort
- Gute Helferlein: ChatGPT und KI einsetzen

Modul 3: Beziehungsmanagement im Customer Success Management

- Kommunikationsstrategien für eine erfolgreiche Kundenbetreuung
- Beziehungsmanagement und Kundenbindung
- Konfliktmanagement und Lösungsstrategien
- Offene Türen für neue Perspektiven: Beziehungsgeflecht in der Organisation

Modul 4: Präsentieren heißt brillieren

- Sich besser verstehen lernen mit dem Sender-Empfänger Modell
- „Die Ampel ist grün!“ Klarer und respektvoller kommunizieren
- Die Haltung „spricht“ mit: Körpersprache und Rhetorik
- Brilliant Vortragen mit AIDA & Pecha Kucha
- Prägnant visualisieren mit Power Point, Prezi, Sway

Modul 5: Kundensegmentierung und Customer Relation Management (CRM)

- Was ist Kundenbeziehungsmanagement?
- CRM täglich schnell und einfach „füttern“ und auswerten
- Das Gold im KBM: die Pflege der Bestandsdaten
- Neue Vertriebs- und Kommunikationskanäle mit neuer Kundensegmentierung
- Nicht raten, besser ergründen: Arbeiten mit Personas

Modul 6: Die Customer Journey

- Aufbau und Erstellung einer Customer Journey
- Verzahnung von Digital und Analog schafft mehr Kundenerfolge
- Modernes Vertriebsmanagement
- Erfolgsmessung auch mal mit neuen Kennzahlen

Modul 7: Mehr Kundenorientierung schafft mehr Kundenerfolge (Customer Success)

- Von der Not zur Tugend und umgekehrt: Auslöser für Kundenorientierung
- Wie erfolgreiche Kundenerlebnisse die Kolleg:Innen motiviert
- Auf den Punkt gebracht: die Schlüsselkompetenzen der Kundenorientierung
- Die Potenziale der Kundenorientierung identifizieren und heben
- Der heimliche Vorstand ist das Controlling: Kosten-Nutzen-Analyse von Maßnahmen, betriebswirtschaftliche Aspekte und Argumentationsgrundlagen für Maßnahmen

Modul 8: Ziele der Kundenorientierung

- Besser sein als andere: Wettbewerbsvorteile schaffen
- Wie aus Mehrwerten mehr Ertrag wird
- Effizientes digitalisieren vom Stuhl des Kunden aus bewerten
- Freiwerdende Personalressourcen für mehr Geschäft nutzen

Modul 9: Projektmanagement und -tools

- Über das Formulieren von konkreten Zielen
- Ein klares Ziel ist stets messbar: Zielerreichung in Zeit und Geld abbilden
- Endlich effizient und zusammen arbeiten: Einführung in Kanban
- Ziel, Prozess und Zielerreichung: Einführung in OKR
- Was rechnet sich wo und wie? Einführung die Balanced Score Card

Modul 10: Rechtssicherheit

- DSGVO
- Einblick in Compliance Richtlinien

Dieser praxisorientierte Kurs zum Customer Success Manager (IHK zertifiziert) bietet Ihnen nicht nur theoretisches Wissen, sondern vermittelt auch die notwendigen Fähigkeiten, um erfolgreich im Bereich Customer Success Management tätig zu werden. Mithilfe von Fallstudien, Gruppenübungen und praxisnahen Beispielen erhalten Sie eine fundierte Weiterbildung, die Sie befähigt, die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern und somit den Erfolg Ihres Unternehmens zu sichern.

DOZENTEN

- Ingo Christ, Uwe Neumann: <https://vertriebswerkstattzukunft.de>
- Birgit Schulze-Berkold: <https://schulze-berktold.de>
- Ein RA aus dem Netzwerk der Vertriebswerkstatt Zukunft®
- Weitere Dozenten aus dem Netzwerk der Vertriebswerkstatt Zukunft®,

Konzeption und Urheber des Lehrgangs: Vertriebswerkstatt Zukunft®, Ingo Christ

Ort Online oder als Inhouse Seminar in Präsenz