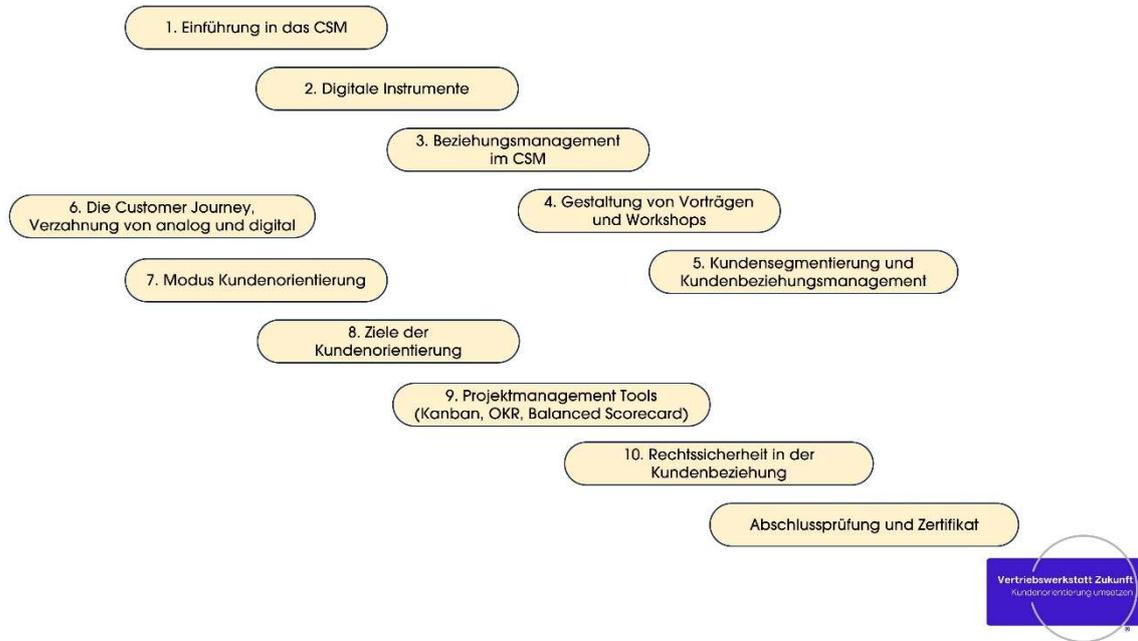


Übersicht über die Lerninhalte des Zertifikatslehrgang / Inhouse-Weiterbildung zum Customer Success Manager:in

Stand: 02/2024

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

Zeitraum: 10 Lerneinheiten zu je 180 min. (4 Schulstunden a 45 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: Die gemeinsamen Nenner im Customer Success Management (270 min.)

- 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 (180 min.)

- 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 (180 min.)

- Kommunikationsstrategien für eine erfolgreiche Kundenbetreuung
- Beziehungsmanagement und Kundenbindung
- Konfliktmanagement und Lösungsstrategien
- Offene Türen für neue Perspektiven: Parameter für eine optimale Kundenbetreuung

Modul 4: Präsentieren heißt brillieren (180 min.)

- Sich besser verstehen lernen mit dem Sender-Empfänger Modell
- 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) (270 min.)

- 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 (180 min.)

- 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) (180 min.)

- Von der Not zur Tugend: 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 (180 min.)

- 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 (270 min.)

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

Modul 10: Rechtssicherheit

- Wer darf was mit wem und wie?
- DSGVO und UWG

Dieser praxisorientierte Kurs mit der einer Handlungsdidaktik 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 des eigenen Use Cases, der im Zertifikatskurs und noch konkreter in der Inhouse-Weiterbildung, bearbeitet wird (und der für die Abschlussprüfung grundlegend ist), Fallstudien, Gruppenübungen Exceltools und praxisnahen Beispielen erhalten Sie eine fundierte Weiterbildung, die Sie befähigt, neue Projekte zur Kundenzufriedenheit nachhaltig zu umzusetzen und somit den Erfolg Ihres Unternehmens zu sichern.

DOZENTEN

- Ingo Christ, Gründer und GF der Vertriebswerkstatt Zukunft®, <https://vertriebswerkstattzukunft.de>
Uwe Neumann, General Sales Manager der Vertriebswerkstatt Zukunft®
- Birgit Schulze-Berkold, M.A.,: <https://schulze-berktold.de>
- Ein RA aus dem Netzwerk der Vertriebswerkstatt Zukunft®

Impressum und Kontakt

Die Vertriebswerkstatt Zukunft® ist eine Marke der brainjack® GmbH, Ehinger-Tor-Strasse 1, D-88400 Biberach, Vertretungsberechtigter Geschäftsführer: Ingo Edgar Christ, Registergericht: Amtsgericht Ulm, Registernummer: HRB 737496, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gem. § 27a UStG: DE 320762917

Kontakt unter Tel: 07351 80 999 00 | Mail: buchung@brainjack.de

brainjack® und Vertriebswerkstatt Zukunft® sind eingetragene Wort- und Bildmarken. Markeninhaber: Ingo E. Christ. Nutzung nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung.

Quellenangaben: Bilder, Texte & Grafiken: brainjack® GmbH, iStock. Jede Form der Wiedergabe der Inhalte dieser Veröffentlichung sind verboten und bedürfen der vorherigen, schriftlichen Zustimmung der brainjack® GmbH. Datum der Veröffentlichung: 04.05.2024