

Qualifikation zum Customer Success ManagerIn
in der Vertriebswerkstatt Zukunft®

Offenes Seminar
oder

Inhouse Seminar mit firmenspezifischer Ausrichtung

Start: (Montag 8:30 bis 9:15 Uhr)

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

Woche 1

**Modul 1: Die gemeinsamen Nenner im Customer Success Management (Montag 9:15 bis 12:30 Uhr,
13:30 bis 15:00 Uhr)**

- 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 (Dienstag 9:00 bis 12:15 Uhr)

- 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 gekonnt einsetzen

Modul 3: Beziehungsmanagement im Customer Success Management (Dienstag 13:15 bis 16:30 Uhr)

- 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 (Mittwoch 9:00 bis 12:15 Uhr)

- 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

Steuere den Kundenerfolg

Wachstum entsteht im Bestand.
Führung entscheidet, ob daraus ein Vorsprung wird.



Steuere den Kundenerfolg

Wachstum entsteht im Bestand.

Führung entscheidet, ob daraus ein Vorsprung wird.



Modul 5: Kundensegmentierung und Customer Relation Management (CRM) (Donnerstag 9:00 bis 12:15 Uhr, 13:15 bis 14:45 Uhr)

- 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

Woche 2

Modul 6: Die Customer Journey (Montag 9:00 bis 12:15 Uhr)

- 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 (Customer Excellence) schafft mehr Kundenerfolge (Customer Success) (Montag 13:15 bis 16:30 Uhr)

- 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 (Dienstag 9:00 bis 12:15 Uhr)

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

Modul 9: Projektmanagement und -tools (Mittwoch 9:00 bis 12:15 Uhr, 13:15 bis 14:45 Uhr)

- 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 zusammen arbeiten: Einführung in Kanban

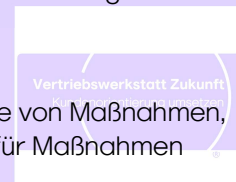
Steuere den Kundenerfolg

Wachstum entsteht im Bestand.
Führung entscheidet, ob daraus ein Vorsprung wird.



Steuere den Kundenerfolg

Wachstum entsteht im Bestand.
Führung entscheidet, ob daraus ein Vorsprung wird.



Modul 10: Rechtssicherheit (Donnerstag 9:00 bis 12:15 Uhr)

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

Steuere den Kundenerfolg

Wachstum entsteht im Bestand.
Führung entscheidet, ob daraus ein Vorsprung wird.



Prüfungsart:

- Anfertigung eines Use Cases
- Präsentation mit anschließendem Fachgespräch

Bei erfolgreicher Teilnahme an der Zertifikatsprüfung erhalten Sie das Zertifikat „Customer Success Manager/-in (brainjack® GmbH)“.

Technische Voraussetzungen

- Die Online-Durchführung erfolgt über Teams @vertriebswerkstattzukunft.online. Lizenz für eine MS 365 Online-Nutzung werden für die Dauer des Kurses bereitgestellt.
- PC oder Tablet
- Microsoft Windows 7 oder höher
- Mac OS X 10.8 (Mountain Lion) oder höher
- Android 4.0x oder höher
- iOS 7.0 oder höher
- Headset (Kopfhörer mit Mikrofon) oder im Endgerät integriert
- Internetzugang mit mind. 0,6 Mbps im Download und 0,2 Mbps im Upload

Steuere den Kundenerfolg

Wachstum entsteht im Bestand.
Führung entscheidet, ob daraus ein Vorsprung wird.



Biberach, im Mai 2026

Alle Urheberrechte liegen bei der brainjack® GmbH, Ehinger-Tor-Strasse 1, D-88400 Biberach an der Riß