



CRM Manager/CRM ProjektManager
Weiterbildung mit Zertifikat
TÜV Hessen PersonalQualität



Öffnet die Schranken – für Ihren Aufschwung!

Verkaufstraining + Softwarepraxis ➤ mehr Kunden gewinnen und optimal betreuen

Erstmalig kombinieren die Zertifikatslehrgänge „CRM Manager“ und „CRM ProjektManager“ Theorie und Praxis in Vertrieb, Marketing und Service für mehr Schlagkraft und Sicherung der Arbeitsqualität.

Neue verschärfte Kundenanforderungen

- Individuallösungen zu Tiefstpreisen,
- informieren sich genau in Web-Kundenforen,
- erwarten bestinformierte Verkäufer und
- globalen Vertrieb und Service,
- aber ihre Loyalität sinkt...

Veränderte Märkte

- Es wird weltweit verkauft und angeboten
- Die Kunden vergleichen Angebote weltweit,
- Die Preise sinken
- Internationale Leistungen werden benötigt
- Schnelle Reaktionen durch Internet-Kommunikation sind gefordert

Rezession? – Umsatzeinbruch?

Was hilft dagegen? Nur enge Kundenbeziehung, die Erfüllung von Kundenwünschen, gezielte Kommunikation, konsequente Chancen-Verfolgung, dafür bietet Customer Relationship Management (CRM) neue Organisations- und Kommunikationslösungen.

Profitieren Sie von den CRM-Konzepten und setzen diese direkt mit Software um. Optimieren Sie Ihre Kundenorientierung und Organisation, kommunizieren Sie passgenau - und steigern Ihren Umsatz. Wissen, Strategie und Praxis vermitteln und trainieren die kompakten Qualitätslehrgänge.

Wem nützt der Zertifikatslehrgang „CRM Manager (TÜV PersonalQualität)“?

Der Zertifikatslehrgang richtet sich an alle kundenorientierten Praktiker in:

- Management
- Leitung von Vertrieb, Marketing und Service
- Vertrieb, Marketing und Kundenservice
- Projektleiter und Administratoren laufender oder zukünftiger CRM Projekte
- sowie engagierte Mitarbeiter, die ihre Berufsperspektive in diesen Bereichen suchen.

Der Zertifikatslehrgang qualifiziert die Teilnehmer für verantwortliche Aufgaben im modernen Vertrieb und Kundenbetreuung, erhöht die Performance und sichert die Betreuungsqualität.

Diese Weiterbildung qualifiziert Sie persönlich schnell und mit aktuellen Inhalten für die Zukunft.

Träger der Ausbildung sind:

- Die Bildungsexperten der GHM (Gruppe Heidelberger Modell) GmbH, Darmstadt,
- das eng mit der IHK kooperierende „Automotive-Cluster Rhein-Main-Neckar“ und die
- CRM-Experten der SKILL Software, Frankfurt.

Kursablauf, Prüfung, persönliches Zertifikat „TÜV PersonalQualität“

Der Lehrgang mit CRM-Software qualifiziert in 104 Std. zum „CRM Manager“ oder in weiteren 104 Std. „CRM ProjektManager“ und wird durch den Fachbereich „PersonalQualität“ des TÜV Hessen e.V. auditiert, der als Teil des Prüfungsausschuss die persönlichen Zertifikate verleiht.

Geprüfte Weiterbildungsqualität

Die Lehrgangsträger wurden von „Weiterbildung Hessen“ im Auftrag des Hessischen Wirtschaftsministers und der EU mit dem Qualitätszertifikat ausgezeichnet:



Der besondere Nutzen: Das Theorie + Praxis Lernkonzept

Das Lehrgangskonzept

- verbindet Theorie und Praxis exzellent,
- unterstützt Entwicklung und Organisation innovativer, kundenorientierter Prinzipien;
- entwickelt Formen der Kundengewinnung und -betreuung pragmatisch gemäß aktueller Kundenanforderungen und
- setzt dies direkt zur Arbeitsoptimierung mit CRM-Software ein, z.B. Microsoft Dynamics CRM, CAS genesisWorld, Web CRM.

Die Inhalte folgen den Anforderungsprofilen kunden orientierter Mitarbeiter und wurden von CRM und Bildungs-Experten aus erfolgreichen CRM-Projekten entwickelt.

Der Zertifikatslehrgang verbindet:

- Das Wissen erfahrener Vertriebsprofis mit wissenschaftlichen Grundlagen aus Verkauf, BWL und Psychologie sowie
- eine CRM Software zur innovativen Organisations- und Kommunikationstechnik,
- und festigt die theoretische Basis durch praktische Anwendung („learning by doing“).

Das innovative Lernkonzept besteht aus:

- **Präsenzmodul** mit 40% der Lernzeit im direktem Dozenten-Kontakt (berufsbegleitend freitags 16-21, samstags 9-17 Uhr)
- **Selbststudium** per Web eLearning und CRM-Software mit 60% Anteil (variiert mit individuellen CRM-Software-Kenntnissen, ist mit 2 Std./Tag kalkuliert).
- **CRM Software** von Microsoft, CAS oder Web CRM.
- **Chats** im Ausbildungsnetz unterstützen den Austausch und die Ideen-Entwicklung.

Die Lehrgänge sind auf einen Monat komprimiert (anstatt 5 Mon. im Vollzeitstudium) und setzen dennoch das CRM-Wissen praktisch um.

Beruflich stark engagierte Personen können die qualifizierten Abschlüsse neben der Tagesarbeit erreichen.

Die CRM-Software von Microsoft, CAS genesisWorld, Web CRM oder anderen ist während des Kurses per Web verfügbar und die Nutzungslizenz im Preis enthalten.

Die Lehrinhalte sind als eBook zum Lernen und Üben pro Kapitel über Internet nutzbar.

Inhalte der Weiterbildung „CRM Manager“ mit Zertifikat

1. Strategische und informationstechnische Ziele des CRM – Verkauf und CRM
2. Der Markt und Sie: Anforderungen, Produkte, Alleinstellungen, Wettbewerb.
3. Wert der Kundenbetreuung und -daten, Adressen und Pflege, Überzeugen.
4. Prioritäten, Kommunikation, Zeitmanagement und Teamverkauf.
5. Personen und Persönlichkeiten, Chancen-Management.



Theorie Inhalte

Heutige Märkte und Kunden
Was ist CRM und wie nützt es?
CRM-Offensive statt Rezession
Positionierung im Markt
Verkaufen heute
Nutzen und Wertschöpfung
Konzept Kundenzentrierung
Kundengewinnungskosten
Kunden- und Firmenwert
Wert der Chancen und realistischer Forecast
Prioritäten
Zielgruppen
Alleinstellungen
Datenpflege und Dubletten
Planung und Wertung

Praxis Inhalte

Offensive Marktpositionierung
Mit CRM und Software verkaufen
Alleinstellungen erkennen/erarbeiten
Offensiv verkaufen
Aufbau und Pflege von Kundendatenbanken,
Zeitmanagement
Lead-Qualifizierung
Chancen-Qualifizierung
Chancen nach Ihren Prioritäten gewinnen
persönliche Vertriebsnetzwerke knüpfen
Umsatzkampagnen starten
Kontaktdokumentation
Preise und Rabatte
Aus Absagen lernen und stärker werden
Datenstrukturen

Das Berufsbild „CRM Manager“

CRM Manager fokussieren als Geschäftsphilosophie auf langfristige kooperative Kundenbeziehungen und kennen Kundenwünsche sowie -Probleme im Detail. Als offensive Marketing- und Vertriebspezialisten binden sie Kunden, analysieren die Produkt- und Leistungsnutzen und positionieren sie optimal. Sie entwickeln aus erfolgreichen Angeboten offensive Umsatzkampagnen. Sie beachten aktuelle Trends (globaler) Märkte und Kundenreaktionen, erkennen und lernen aus sinkender Loyalität und Kritik, kommunizieren gezielt mit neuer Technik und überzeugen durch Nutzen, gerade bei Kaufzurückhaltung. CRM Manager beherrschen die Vertriebsprozesse und wenden sie mit Software offensiv an.

„CRM Manager TÜV PersonalQualität“

Der kompakte „CRM Manager“ Lehrgang mit Softwarenutzung ist für 104 Std. konzipiert.

Voraussetzungen: Vertriebserfahrung, Grundlagen EDV, PC-Notebook mit Web-Zugang.

Prüfungsvoraussetzungen: 80% Anwesenheit im Präsenzunterricht und im eigenverantwortlichen Onlinestudium, 80% Testerfolg. Die Kenntnisse werden mit Tests geprüft, die Anwesenheit im Onlinestudium wird automatisch an bearbeiteten Aufgaben ermittelt.

Prüfungen:

Zwischenprüfung: 60 Min. schriftlich

Abschlussprüfung: Vortrag einer Kursarbeit, 30 Min. mündlich Prüfung durch Kommission.

Zertifikat: Erfolgreiche Teilnehmer erhalten ein Zeugnis und das TÜV-PersonalQualitäts-Zertifikat, das sie auszeichnet und die Qualität der Kundenbetreuung dokumentiert.

Inhalte der Aufstiegsweiterbildung „CRM ProjektManager“ mit Zertifikat

6. Erfolgreiche CRM Projektumsetzung
7. Chancen u. Phasen, Umsatz steigern durch Fokussieren auf gute Chancen
8. Angebotsmanagement - differenzieren im Vertriebsprozess
9. Projekte managen, Reporting, Vertriebs-Repetitorium mit CRM-Software
10. Datenmodelle, Sicherheit, Berechtigungen, Mobilität und Datenabgleich



Theorie Inhalte

Datenbankmodelle
Datensicherheit
Datenreplikation
Prozess- und Potential-Analysen
Kundenzentrierung u. Alleinstellungen
Chancenwert und Angebotswesen
Wert von Forecasts, Erfolgskontrolle
Konflikte und Reklamationen
Planung und Wertung
Schnittstellen für Daten und Applikationen
Projektmanagement
CRM-Software Markt
Umsatz mit Bestandskunden steigern
Neukundengewinnung durch Fokussierung
Neue Kundenkommunikation mit eTechnik

Praxis Inhalte

Analyse, Struktur, Aufbau von Kundendaten
Pflege und Aktualität von Kundendaten
Sicherheit und Rechte
Chancen-Qualifizierung und Verkaufsprozesse
Chancen-Fokussierung
Angebote vertrieblich, kaufmännisch, juristisch, psychologisch
Pflichtenheft und Fehlerreports erstellen
Alleinstellungen entwickeln
Realistischer Team-Forecast
Reporting und Dokumentation
Team-Steuerung und Mobilität
Management-Motivation
Konflikt- und Reklamations-Management
ProjektManagement, auch mit Partnern
Web 2.0, Internet Einbindung, Kampagnen

Das Berufsbild „CRM ProjektManager“

CRM ProjektManager organisieren und steuern Verkaufs-/Betreuungsprozesse mit CRM-Software, managen und bewerten Kampagnen, Chancen, Angebote, Kundenservice; steigern mit zufriedenen Kunden u. Mitarbeitern den Umsatz. Sie optimieren die Marktperformance, repräsentieren Kunden als „Anwalt“ im Haus und das CRM-Projekt im eigenen Management. In schwierigen Zeiten treiben sie CRM voran, um in engem Kundenkontakt in lukrativen Märkten zu wachsen. Sie leiten das CRM-Projekt, treiben und koordinieren die Weiterentwicklung.

CRM ProjektManager TÜV PersonalQualität

Der „CRM ProjektManager“ Kompaktlehrgang mit Software ist auf 208 Std. konzipiert.

Voraussetzungen: Vertriebs-/Kundenbetreuungserfahrung, gute Kenntnisse von EDV, Kommunikation, Internet und (SQL-) Datenbanken, PC-Notebook mit Web-Zugang.

Prüfungsbasis: 80-% Anwesenheit im Präsenzunterricht, Onlinestudium und Test-Erfolg. Kenntnisse werden mit Tests, die Online Präsenz durch CRM-Aufgaben geprüft.

- Zwischenprüfung 60 Min. schriftlich
- Abschlussprüfung 1 Std. Vortrag der Kursarbeit, 60 Min. mündliche vor Kommission.

Zertifikat: Erfolgreiche Teilnehmer erhalten ein Zeugnis plus TÜV-PersonalQualitäts-Zertifikat, das sie auszeichnet und die Qualität der Kundenbetreuung dokumentiert.

Fachliche Leitung

Während des gesamten Lehrganges, sowohl im Präsenzunterricht als auch während des Online-Studiums, stehen Ihnen erfahrene Experten aus Marketing, Vertrieb und Kundenbetreuung mit Rat und Tat zur Seite. Die Tutoren sind zudem in einem Internet-Chatroom für Beratung und Hilfe ansprechbar.



Dr. Rolf F. Neufeind

geb. 1942, Dipl.-Wirtsch.-Ing., TU Darmstadt, ist z.Zt tätig als Unternehmer und Berater in Strategiefragen für Personal und Ausbildung. Dozent der TU Darmstadt, Akademie für Welthandel, Frankfurt, FH Wiesbaden, der ProCredit Academy, Fürth, einer internationalen Ausbildungsstätte für Führungskräfte aus Entwicklungsländern. Seit 2005 moderiert er die CRM Workshops.



Edgar Reh

geb. 1951, Dipl.-Phys. Unternehmer, Coach, Consultant, Projektleiter Henkel, Dt. Sparkassenverlag, Messe Frankfurt, Vorstand ABIS AG, CEO Team Brendel AG (CRM-Hersteller), Autor "Mehr Kunden gewinnen u. optimal betreuen", Herausgeber „Wir testen die Besten - CRM Software“. In vielen Projekten, Workshops und Schulungen hat er breite CRM Erfahrungen gesammelt und im eBook zusammengefasst.



Stefan Bauriedel

Experte für ganzheitliches Kundenmanagement, entwirft klar definierte und umsetzbare CRM Strategien im Einklang mit der Unternehmenskultur, Autor des „CRM Excellence Test“, der 11 führende CRM Systeme prüfte.

Sonja Abel

geb. 1972, Diplom-Ökonomin, ist tätig als selbständige Trainerin und Consultant im Bereich Softwareapplikationen, Marketing und Vertrieb. Sie sammelte Erfahrungen als Marketing Managerin, Human Resource Managerin, Produkt- und Unternehmensentwicklerin im Bereich marketing- und vertriebsorientierte Projektkoordination und setzt diese in vielen Workshops und Seminaren um.

Martin Proba

Dipl.-Kaufmann, Geschäftsführer Starthilfe und Unternehmensförderung IHK Darmstadt, in Marketing, Vertrieb, PR und Kundenbeziehungsmanagement kennt er sich bestens aus und war bereits für zahlreiche Initiativen zur Förderung einzel- wie gesamtwirtschaftlicher Organisationen und Arbeitsgruppen erfolgreich tätig.

Klaus Szilvas

geb. 1961, Abschluss BWL, Soziologe, Psychologie, einer der erfahrensten CRM Consultants, hat mehrere CRM Tools entwickelt. Leitung anspruchsvoller CRM Projekte, Seminare, Schulungen u.a. für: Häfele, Simona, Böwe, Orbit, Dürr Dental, Pfeiderer AG, Bopp&Reuther, Dexia Kommunalbank, vanHees und Gardemann-Zoom.

<u>Termine „CRM Manager“</u>	Startworkshop 11.9., 16 Uhr, Frankfurt. (Nächster Startworkshop: 9.10.09, 16 Uhr)
Dauer CRM Manager	104 Stunden, davon 40% Präsenzunterricht und 60% Onlinestudium m. CRM Software
Präsenzstudium	11.-12.9.; 18.-19.9; 26.-26.9.09, jeweils Freitag 16–21 Uhr und Samstag 9-17 Uhr.
Selbststudium	Online u. mit CRM-Software, nach eigener Disposition im vorgegebenen Zeitrahmen.
<u>Termine „CRM ProjektManager“</u>	Start im „CRM Manager“-Kurs 11.9.09, s.oben.
Dauer	208 Std.: 40% Präsenz- u. 60% Onlinestudium.
Präsenzstudium	Alle „CRM Manager“-Termine wie oben plus 9.-10.10.,16.-17.10., 23.-24.10.09, jeweils Freitag von 16-21 und Samstag 9-17 Uhr.
Selbststudium	Online u. mit CRM Software, nach eigener Disposition im vorgegebenen Zeitrahmen.
<u>Ort</u>	Jeweils Frankfurt am Main.
<u>Leistungen</u> (im Preis enthalten):	<ul style="list-style-type: none"> • Dozentengebühr des Präsenzunterrichts, • Kursnutzungs-Lizenz einer CRM Software, • e-Book-Lizenz „Mehr Kunden gewinnen und optimal betreuen“ (Lehrgangsgrundlage), • Online-Zugang zum Selbststudium, • Zugang zum online Tutoren Chatroom und • Zertifikatskosten (Prüfung und Ausstellung).
<u>Gebühren:</u>	<p>CRM Manager (TÜV PersonalQualität): 2.520€ (+19%MWSt.)/2.998,80€ (inkl.MWSt)</p> <p>CRM ProjektManager (TÜV PersonalQualität) 4.990€ (+19%MWSt.)/5.938,10€ (inkl.MWSt.)</p> <p>Fortbildungskosten sind steuerlich aktivierbar. Die Arbeitsagentur u. z.B. das Hessische Ministerium für Wirtschaft bieten Fördermöglichkeiten (wir sind gerne behilflich). Die Zahlung ist in 3/6 Monatsraten möglich.</p>
<u>Technische Voraussetzungen</u>	Web- u. WLAN-fähiger PC (möglichst) Notebook u. Web-Zugang
<u>Anmeldung</u>	<u>crm-manager@skillsoftware.de</u> oder <u>crm.info@ghm-consultants.org</u>

Organisation und Betreuung

Edgar Reh
SKILL Software GmbH
Karl-Albert-Str. 33
60385 Frankfurt
Tel.: 069-94508907 Mobil:0175-2601303
E-Mail: reh@skillsoftware.de
www.skillsoftware.de

Dr. Rolf F. Neufeind
(GHM) Gruppe Heidelberger Modell GmbH
Heidelberger Landstr. 63
64297 Darmstadt
Tel.: 06151-953378 Fax: 06151-953313
E-Mail: crm.info@ghm-consultants.org
www.ghm-consultants.de