



CRM - KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

AUSGANGSSITUATION

Im Vergleich zu anderen Branchen war das Kundenverständnis bei Verlagen bisher wenig ausgeprägt. Abonnenten sind fraglos Kunden, aber außer im Fall der Kündigung oder einer Beschwerde fand kaum Kundenkommunikation statt. Buchverlage kannten ihre wahren Kunden (die Leser) zum Teil gar nicht und bezeichneten den Buchhandel als Kunden, obwohl dieser doch in Wahrheit „nur“ ein Absatzmittler war und ist. Einzig Anzeigenkunden wurden so behandelt, wie es in anderen Branchen üblich ist. Im digitalen Zeitalter ändert sich das, weil digitale Angebote und Direktverkauf über die Website einen direkten Kundenkontakt darstellen. Außerdem reicht es nicht mehr, mit vagen Zielgruppensegmentierungen zu arbeiten. Zielführende Marketingmaßnahmen erfordern die Klassifizierung von Kunden nach geeigneten Merkmalen und deren Verknüpfung zu bedürfnisgerechten Inhalten.

CRM ist ein Schlagwort mit vielen Facetten. Es fängt bei aus der Unternehmensstrategie abgeleiteten Maßnahmen an, aus der dann kundenbezogene, prozessorientierte und informationstechnologische Ziele abgeleitet werden.

Wir unterstützen Sie sowohl bei der Erarbeitung der CRM-Strategie als auch bei der Auswahl geeigneter CRM-Systeme.

Zum Einstieg in das Thema bieten wir einen CRM-Workshop an, der aus einem Seminarteil besteht, in dem alle Aspekte des CRM noch einmal erläutert werden. Im anschließenden Workshopteil erarbeiten die Teilnehmer einen Fahrplan zur Einführung und Nutzung eines CRM-Systems.

NUTZEN

- Das Verständnis von CRM für Ihr Unternehmen wird vereinheitlicht
- Aus dem "wir brauchen mal" wird ein strukturiertes Projekt

ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung, Programm, Marketing, Vertrieb, IT

LEISTUNG

Wir bieten ein halbtägiges CRM-Seminar mit anschließendem Workshop zur Erarbeitung einer Roadmap "CRM"

DAUER

1 Tag

PREIS

2.500 € zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer



HEINOLD, SPILLER & PARTNER
UNTERNEHMENSBERATUNG GMBH

KONTAKT

Heinold, Spiller & Partner Unternehmensberatung GmbH

Behringstraße 28 A

22765 Hamburg

Telefon: +49 40 398662-0

Fax: +49 40 398662-32

Email: info@hspartner.de

Internet: www.hspartner.de