

# GANZHEITLICHES CRM



## WORKSHOP-FAKTEN

Investieren Sie einen Tag um sich für ein effektives Kundenbeziehungsmanagement richtig aufzustellen, die Anforderungen entsprechend Ihres Unternehmensbedarfs zu evaluieren und dabei aktuelle Trends zu beleuchten.

### NACH DEM BESUCH DES WORKSHOPS WISSEN SIE:

- wie Sie Kundenbindungsmaßnahmen gezielt umsetzen können
- welche Unterstützung Sie Mitarbeitern in Marketing, Vertrieb und Service an die Hand geben können
- wie sich Vorgaben besser steuern und nachweisen lassen

### ZIELGRUPPE:

- Vorstände
- Geschäftsführer
- Management
- Vertriebs- und Marketingverantwortliche

#### TANTE EMMA 4.0

CRM, VERTRIEB UND KOMMUNIKATION IN EINER DIGITALEN WELT

HABSBURGERALLEE 13 | 52064 AACHEN

LANKWITZER STRASSE 19 | 12107 BERLIN

HINTERGASSE 17 | 61191 ROSBACH

WWW.TANTEEMMA40.DE | +49 241 4133124 | INFO@TANTEEMMA40.DE



## IHR SEMINARLEITER



Ralf Korb kann seit 1986 auf eine über 30-jährige Erfahrung in der IT zurückblicken. Er ist Gründer und Inhaber des Beratungsunternehmens Korb & Kollegen und zudem als Senior Analyst für das Business Application Research Center (BARC) in Würzburg tätig.

Der Diplom-Kaufmann hat Betriebswirtschaftslehre an der Universität zu Köln studiert und bereits zahlreiche Fachveröffentlichungen, Beiträge in Sammelwerken und Büchern verfasst. Aktuell widmet er sich fokussiert den Belangen von CRM und ERP, sowie der IT-Sicherheit für die verschiedensten Unternehmensgrößen und Branchen. Unterstützt wird er durch sein breites Netzwerk von Partnern.

## GANZHEITLICHES CRM - WAS IST DAS?

Sie möchten die richtigen Kunden identifizieren, gezielt ansprechen, für sich gewinnen und die Beziehung ausbauen? Dann wird eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden auch für Ihr Unternehmen zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor. Dazu müssen die häufig noch getrennten Welten von Marketing, Vertrieb und Service zusammengeführt werden, über alle Kommunikationskanäle hinweg. Gleichzeitig ist technisch auf eine enge Verzahnung der CRM-Systeme mit vorhandenen ERP-Anwendungen und weiteren Informationssystemen zu achten.

## AGENDA

**Der Ein-Tages-Workshop zeigt konkret auf, wie Sie von einem ganzheitlichen Kundenbeziehungsmanagement profitieren können**

- Analyse und gemeinsames Hinterfragen bestehender Strategien
- Evaluierung Ihrer Anforderungen entsprechend Ihres Unternehmensbedarfs
- Direkter Wissenstransfer und -aufbau für Ihren Projekterfolg
- Schneller Einstieg in aktuelle Entwicklungen
- Beurteilung von Einsatzmöglichkeiten und Lösungsszenarien entsprechend Ihrer Anforderungen
- Priorisierung von möglichen Schritten in Ihrem Projekt
- Diskussion individueller Unternehmensfragestellungen
- Coaching der Mitarbeiter

### Themen

- Koordinierung und Synchronisierung von Marketing, Vertrieb und Kundenservice
- Eine neue Sicht auf den Kunden schaffen
- Langfristige Kundenbeziehungen mit dem Faktor Empathie
- Anwendungsmöglichkeiten und Nutzen von CRM-Systemen
- Integration aller Kommunikationskanäle
- Verzahnung der gesamten IT
- Planung und Reporting



Tante Emma 4.0 ist ein einzigartiger Mix von Experten aus den Bereichen CRM und Kommunikation. Digitale Technologien und zwischenmenschliche Empathie sind für uns kein Widerspruch, wenn man mit dem richtigen Know-how agiert. Mit unseren Workshops helfen wir Unternehmen, die langfristig und partnerschaftlich mit ihren Kunden zusammenarbeiten möchten.