

"Wertschöpfung durch Kundenerfolg: Wie CSMs Unternehmen stärken."

Ihr Ansprechpartner

Ziel des Zertifikatslehrgangs zum Customer Success Manager*in ist es, Sie in definierten Disziplinen zu qualifizieren und Ihnen die notwendigen Kompetenzen zu vermitteln, um die Kunden der Organisation optimal zu betreuen und langfristig an das Unternehmen zu binden. Sie erfahren, wie Sie die Bedürfnisse und Ziele Ihrer Kunden verstehen und ihnen hierfür passende Lösungen anbieten. Dadurch steigern Sie die Kundenzufriedenheit und Ihren eigenen Erfolg.

Zusätzlich erfahren Sie, wie Sie effektiv mit verschiedenen Stakeholdern kommunizieren, wie Sie kritische Situationen meistern und Ihre eigene Rolle als Customer Success Manager*in weiterentwickeln.



Sabine Weiß

Tel.: 07131 26414-40
Fax: 07131 26414-56
sabine.weiss@ihk-weiterbildung.de

Dieses Seminar richtet sich an:

- Mitarbeitende in vertriebsnahen Abteilungen (Vertriebsingenieure, Berater, Verkäufer, Kundenbetreuung im Innen- oder Aussendienst, Reklamationswesen, Customer Care, Servicetechniker im Aussendienst) mit einer zukünftigen Ausrichtung auf Customer Success Management
- Für wen dieser Zertifikatskurs nicht geeignet ist: Vertriebler, die einen ultimativen Vertriebskurs suchen mit einer zukünftigen Ausrichtung auf Vertrieb

Ihr Abschluss:

IHK-Zertifikat Customer Success Manager (IHK)

07.10.2024–13.11.2024

online

Seminar-Nr.: 6294_242_01

Voraussichtliche Termine

07.10.2024, 08.10.2024, 08.10.2024, 09.10.2024, 09.10.2024, 15.10.2024, 15.10.2024, 16.10.2024, 16.10.2024, 05.11.2024, 05.11.2024, 06.11.2024, 12.11.2024, 12.11.2024, 13.11.2024, 13.11.2024

Dauer: ca. 55 UStd.

Zeiten: 1. Tag: 9:00 - 9:45, weitere Tage von 09:00 - 14:45, 16:30 oder 17:45 Uhr, Test: am 12.-13.11.2024

€ 1.590,-

inkl. Arbeitsunterlagen und Zertifikatstest

Inhalt:

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 1: Die gemeinsamen Nenner im Customer Success Management

- Wie der CSM die Teams im Kundengeschäft unterstützt
- Die Leitplanken für ein erfolgreiches Customer Success Management
- Die Rolle des Customer Success Managers
- Kolleg*innen für neue Entwicklungen motivieren
- Neue Perspektiven aus der Customer Journey für das Customer Success Management

Modul 2: Go digital

- 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

- Kommunikationsstrategien für eine erfolgreiche Kundenbetreuung
- Beziehungsmanagement und Kundenbindung
- Konfliktmanagement und Lösungsstrategien

Modul 4: Präsentieren heißt brillieren

- Sich besser verstehen lernen mit dem Sender-Empfänger Modell
- Die Ampel ist "grün!" 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)

- 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

- 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)

- Von der Not zur Tugend und umgekehrt: 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

- 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

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

Modul 10: Rechtssicherheit

- DSGVO
- Wettbewerbsrecht

Dieser praxisorientierte Kurs zum Customer Success Manager (IHK) bietet Ihnen nicht nur theoretisches Wissen, sondern vermittelt auch die notwendigen Fähigkeiten, um erfolgreich im Bereich Customer Success tätig zu werden. Sie erhalten eine fundierte Weiterbildung, die Sie befähigt, die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern und somit den Erfolg Ihres Unternehmens zu sichern.

Zeitplan des Lehrgangs:

Gerne senden wir Ihnen den genauen Zeitplan des Kurses per Mail zu.

Methoden und Arbeitsmaterialien:

Vortrag, Umfrage, Gruppenarbeit und -gespräch, Arbeit mit vorbereiteten Excelsheets, Arbeit mit einem (echten) Use Case aus Ihrem Tagesgeschäft.

Abschluss/ Zertifikat:

Der Kurs schließt mit einem Abschlusstest in Form einer UseCase-Erstellung (Projektarbeit) ab. Die Projektarbeit erfolgt in Eigenregie der Teilnehmenden. Zum Abschluss der Projektarbeit und als Voraussetzung für die Ausstellung des IHK Zertifikates "Customer Success Manager (IHK)" findet ein individuelles Fachgespräch als Online-Konferenz mit den Trainern statt. **Voraussetzung zum Erhalt des Zertifikates ist die Anwesenheit an mindestens 80% der Unterrichtszeit.**

Anmeldung

Telefon: 07131 26414-40 • Fax: 07131 26414-56
E-Mail: sabine.weiss@ihk-weiterbildung.de



IHK-Zentrum für Weiterbildung
Ferdinand-Braun-Straße 20
74074 Heilbronn

Anmeldung

Seminarnummer Beginn/Datum	Seminartitel	Teilnehmer (Titel, Vor- und Zuname)	Geburtsdatum Geburtsort	Funktion im Betrieb, Ausbildungsberuf (nur bei Azubi-Seminaren ausfüllen)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Postadresse:

Firma oder Name, Vorname

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

Mit welcher Softwareversion arbeiten Sie? (nur bei EDV-Seminaren ausfüllen)

Telefon

Mobil

E-Mail

Ansprechpartner/-in für Weiterbildung in unserem Unternehmen

Ort, Datum

Rechnungsadresse:

(bei abweichender Rechnungsadresse)

Firma oder Name, Vorname

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

Telefon/Fax

E-Mail

Bitte ankreuzen

- Ich habe die AGB und das Widerrufsrecht für Verbraucher auf der Website (www.ihk-weiterbildung.de/agb) gelesen und bin damit einverstanden.
- Ich willige in die Verarbeitung und Nutzung meiner personenbezogenen Daten gemäß der Datenschutzerklärung ein.
- Senden Sie mir 2× jährlich Ihr Weiterbildungsprogramm per Post.

Unterschrift