



impulse

KUNDEN- BEZIEHUNGS- MANAGEMENT

Kundenorientierung leben

- Identifizieren Sie Zielgruppen und gestalten Sie optimale Personas.
- Lernen Sie Methoden der Kundenbindung kennen und anwenden.
- Nutzen Sie Service-Blue-Print, um Ihre Prozesse am Kunden auszurichten.
- Gestalten Sie begeisternde Kundenerlebnisse entlang der Kundenreise.
- Sofort umsetzbar durch Fallstudien, Übungen und Handlungsempfehlungen

Termine

Frankfurt/Main

2021:

- 22.07. - 23.07.
- 23.09. - 24.09.
- 09.12. - 10.12.

inklusive

PRAXISBUCH
ZUM SEMINAR

hoher

PRAXIS-
BEZUG

inklusive

TEILNAHME-
ZERTIFIKAT

Konform
mit Hygiene-
Richtlinien

KLEIN-
GRUPPEN

infomarketing

Die Gesellschaft für Informationsanalyse
und Marketingberatung



Vormittag

T1: Zielgruppenbildung & Kundenorientierung

Mit dem Kunden zum Erfolg – Entdecken Sie die wahren Bedürfnisse Ihrer Kunden. Wann ist ein Kunde ein Kunde? Welche psychologischen Mechanismen stecken hinter Zufriedenheit und Loyalität?

T2: Professionelle Kundenanalyse & Segmentierung

Beherrschen Sie die Konzepte der Kundenanalyse und des Kundenportfolios. Entwickeln Sie passende Segmentierungen und Personas. Nutzen Sie moderne Managementtools, um ein kundenorientiertes Marketing umzusetzen.

Nachmittag

T3: Kundenziele & der Wert des Kunden

Welchen Wert hat der Kunde für Ihr Unternehmen? Finden Sie die optimale Balance zwischen Preis, Qualität, Service und Vertriebswegen, unter Berücksichtigung begrenzter Marketingbudgets. Machen Sie sich mit dem CRM -Konzept vertraut. Binden Sie mit den „4 In's“ Ihre Kunden langfristig an Ihr Unternehmen.

T4: Der Marketing-Mix-der Kundenbindung & Loyalitätsprogramme

Was sind die wichtigsten Elemente des Marketing -Mix? Mass Customization: Gestalten Sie Ihr Angebot kundenindividuell, unter Verwendung der Konzepte der Innovation, Differenzierung und Weiterentwicklung.

BERGFEST

infomarketing lädt Sie zu einem entspannten Ausklang des ersten Seminars ein

Unternehmensprofil der infomarketing GmbH:

Effizientes Marketing braucht beste Informationen! Ohne die richtigen Informationen kann man im Marketing kaum erfolgreich sein. Deshalb hat sich infomarketing auf intelligente Problemlösungen rund um die Information spezialisiert. Die Kernkompetenz von infomarketing ist das systematische Analysieren und Bewerten von Daten sowie die Bereitstellung von entscheidungsrelevanten Informationen.

Kontaktdaten

infomarketing GmbH
Gesellschaft für Informations-
analyse und Marketingberatung

Am Dornbusch 5
60320 Frankfurt am Main
Telefon: (069) 46 99 80 00
Telefax: (069) 46 99 80 09

Geschäftsführer:
Prof. h.c. (P.R. of China)
Dietmar Pfaff

Mail: dp@infomarketing.de
Web: www.infomarketing.de

Anmeldungen zum Seminar
nehmen wir gerne auch telefonisch
oder via E-Mail entgegen.

Prof. h.c. (P.R. of China) Dietmar Pfaff

- Geschäftsführender Inhaber der infomarketing GmbH
- seit 2009 Ehrenprofessur in China für internationales Marketing in den Hochschulen Hangzhou, Weifang, und Shanghai
- seit 2004 Dozent für Medienwirtschaft an der Rheinischen Fachhochschule Köln (Professor von März 2005 bis August 2006)
- 10 Jahre Lehrbeauftragter für Marketing an der Fachhochschule Gießen-Friedberg
- 15 Jahre Seminarleiter und Trainer
- 15 Jahre IHK-Referent und Prüfer für Marketing und Unternehmensführung
- 30 Jahre Marketing- und Marktforschungspraxis



T6: Kundenbindungsmethoden & Neukundenmanagement

Entdecken Sie die Möglichkeiten der Kundenbindung.
Gestalten Sie die kritische Phase des Neukundenmanagements.
Beteiligen Sie Ihre Kunden. Nutzen Sie Preisspielräume aus.

T5: Kundenservice optimieren & Kundenprozesse planen

Service: vor, während und nach dem Kauf. Stellen Sie Ihre Kunden zufrieden und profitieren Sie von Kundenservice. Orientieren Sie Ihre Prozesse am Kunden. Lernen Sie das Service-Blue-Print und Steuerungsmechanismen kennen.

T7: Kundenerlebnisse gestalten & Kundenreisen steuern

Vermitteln Sie Ihren Kunden ein Erlebnis. Setzen Sie Kommunikationsmittel gezielt, professionell und wirksame ein. Orientieren Sie sich an der Customer Journey. Lernen Sie die Kundenkontaktpunkte effizient zu gestalten.

T8: Der Kunde ist König: Beschwerdemanagement & Rückgewinnung

Begeistern Sie Ihre Kunden nachhaltig und werden Sie sich über die Bedeutung des Kunden für Ihr Unternehmen bewusst. Lernen Sie, auf Bedürfnisse und Beschwerden Ihrer Kunden richtig einzugehen.

Inhouse-Seminare mit der infomarketing GmbH:

Innerhalb dieser Seminare können wir ganz individuell auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingehen, um Problemlösungen mit Ihnen gemeinsam zu erarbeiten. Teilen Sie uns Ihren Sachverhalt mit, damit wir Ihnen ein spezifisches Seminarangebot erarbeiten können. Eine optimale Mischung aus Praxis, Wissenschaft und Transfer gewährleistet Ihnen die gemeinsame Seminargestaltung von Trainern und Experten der infomarketing GmbH.

1 Übung
je Topic

**8 ÜBUNGS-
EINHEITEN**



Dipl. Psych. Roland Kretzschmar

- Senior-Trainer der infomarketing GmbH
- Studium der Psychologie (Arbeits- und Organisationspsychologie & Wirtschaftspsychologie) an der Philipps-Universität in Marburg
- 6 Jahre Lehrkraft und Mitarbeiter der Professur für Marketing und Verkaufsmanagement an der Justus-Liebig-Universität in Gießen
- Forschungsschwerpunkte: Marken, Vertrieb und Konsumentenpsychologie
- seit 2012 Dozent der FOM - Hochschule für Ökonomie und Management in Frankfurt am Main
- 5 Jahre Trainer- und Consultingpraxis
- 10 Jahre Marketing- und Marktforschungspraxis



Teilnahmegebühr

Jede Anmeldung wird schriftlich bestätigt. Die Gebühr für das zweitägige Seminar beträgt **1.280,- EUR** (zzgl. gesetzl. MwSt.). Darin enthalten sind ausführliche Seminarunterlagen, Buch, Zertifikat, Mittagessen und Tagungsgetränke für beide Tage. Aufgrund der gewünschten Trainingsintensität ist die Anzahl der Teilnehmer beschränkt.

Trainingszeiten

1. Tag: 9.30 Uhr – 18.30 Uhr

2. Tag: 9.00 Uhr – 17.00 Uhr

Anmeldung

Kundenbeziehungsmanagement: Termine 2021

- Do./Fr. 22. und 23. Juli 2021
- Do./Fr. 23. und 24. September 2021
- Do./Fr. 09. und 10. Dezember 2021

Sie erhalten eine Anmeldebestätigung, da die Teilnehmerzahl aufgrund der aktuellen Hygiene-Richtlinien begrenzt ist und ein Platz im Seminar erst nach der Bestätigung garantiert werden kann.



impulse

Name, Vorname

Funktion / Position

Unternehmen

Straße, Hausnummer

Postleitzahl, Ort

Telefon

E-Mail

Datum

Unterschriften der Teilnehmer ggf. des Rechnungsempfängers

Teilnahmegebühr

1.280,- EUR zzgl. gesetzl. MwSt. Darin enthalten sind das Buch, die Unterlagen, die Konferenzgetränke und zwei Mittagessen.

Stornierung

Eine Stornierung bis zu sechs Wochen vor der Veranstaltung ist kostenfrei. Bei schriftlicher Abmeldung bis 14 Tage vor dem Seminar sind 50 Prozent der Teilnahmegebühr zu zahlen. Danach müssen wir Ihnen leider die Gesamtsumme berechnen. (Es gilt das Datum des Posteingangs). Selbstverständlich können Sie sich auch vertreten lassen.

Terminänderungen

Erfolgen nur bei zwingender Notwendigkeit. In diesen Fällen werden die Teilnehmer umgehend informiert. Sollte der neue Termin nicht zusagen, werden bereits gezahlte Gebühren erstattet. Weitergehende Ansprüche können jedoch nicht anerkannt werden.

Tagungsorte und Zimmerbuchung

Für unsere Kursteilnehmer ist im Tagungshotel **relexa** (Lurgiallee 2, 60439 Frankfurt am Main) ein spezielles Einzelzimmerkontingent jeweils vom Vortag der Veranstaltung an à 122,- EUR inkl. Frühstücksbuffet, gesetzl. MwSt. und kostenloser Nutzung des Fitnessclubs bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn reserviert. Setzen Sie sich bitte rechtzeitig mit dem Hotel oder mit uns in Verbindung.

Datenschutz

Ihre Daten werden für die interne Weiterverarbeitung und eigene Werbezwecke von uns unter strikter Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes gespeichert. Wenn Sie die Speicherung nicht erwünschen, teilen Sie uns dies bitte per E-Mail (dp@infomarketing.de) mit.

Stand: 02/2021

Bitte faxen Sie das ausgefüllte Formular an (069) 46 99 80 09