



CRM Manager/CRM ProjektManager
Weiterbildung mit Zertifikat
TÜV Hessen PersonalQualität
AZWV Förderungszulassung der BA



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. Mehr Schlagkraft und mehr Kunden, einfachere Kommunikation mit Interessenten über alle sozialen Plattformen wie Xing, Twitter, usw. erleichtern die Gewinnung und Betreuung von Kunden und steigern schließlich den Umsatz.

Die Kunden verschärfen die Anforderungen:

- Kunden informieren sich genau in Web-Foren,
- Sie erwarten bestinformierte Verkäufer,
- Sie wollen globalen Vertrieb und Service,
- Die Budgets werden knapper (sogar kleine),
- und die Loyalität sinkt...

Veränderte Märkte erfordern neue Strategien

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

Umsatzeinbruch oder schon Boom?

Wie ist zu tun? Nur enge Kundenbeziehungen, 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 sie 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 nützen die Zertifikatslehrgänge?

Die Lehrgänge 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
- engagierte Mitarbeiter, die Berufsperspektiven in diesen Bereichen suchen.

Die Lehrgänge qualifizieren für verantwortliche Aufgaben im modernen Vertrieb und Kundenbetreuung, steigern den Umsatz, erhöhen die Performance und sichern die Betreuungsqualität.

Erfolgsgarantie: Qualifizieren Sie sich schnell und mit aktuellen Inhalten für die Zukunft!

- Alle Teilnehmer empfehlen die Lehrgänge uneingeschränkt weiter und verbesserten sich.
- Fast alle Teilnehmer steigerten ihren Umsatz um >20%.
- Ein langzeitarbeitsloser Teilnehmer erhielt durch den Lehrgang einen festen Arbeitsvertrag, er wurde nach der Probezeit zum Projektleiter befördert!

Einmaliges Erfolgs-Coaching für den Beruf – für AZWV geförderten Teilnehmer integriert (alle anderen können es nach Bedarf hinzubuchen)

- Coaching zur Prüfungsvorbereitung durch ein Präsenzwochenende und Selbststudium – 36 Std.
- Begleitendes Coaching zur schriftlichen Prüfungsaufgabe – 24 Std.
- Individuelles Coaching für Profilierung im SocialWeb – 4 Std.:
 - Profilerstellung/Optimierung in Xing, Facebook
 - Unterstützung bei Erstellung und Publikation von Fachartikeln zur Profilschärfung
 - Konzeption von individueller Bewerbung und Positionierung
 - Ggf. Video-Präsenz auf z.B. dem Portal DialogBizz

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 auditert vom Fachbereich „PersonalQualität“ des TÜV Hessen e.V., 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 (s.u.). Inzwischen sind wir AZWV zertifiziert, d.h. für die Weiterbildungsförderung durch die Bundesagentur für Arbeit zugelassen:



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, Salesforce, CAS gW, Web CRM;
- nutzt innovative Kommunikationstechnik und die Plattformen Xing, Twitter, Google, Facebook zur Anbahnung, Image-Stärkung, Kundenbindung und Praxi-Training.
- Orientiert an den Bestandskunden und erschließt darüber den Markt

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

Lernen durch Anwendung:

- Das Wissen erfahrener Vertriebsprofis mit wissenschaftlichen Grundlagen aus Verkauf, BWL und Psychologie sowie
- CRM Software zur innovativen Organisation und Kommunikation,
- Erstellung von Mailings, Kundeninfoverteiler, Kampagnen, Projektarbeit wird entwickelt und praktiziert
- und festigt die theoretische Basis durch praktische Anwendung („learning by doing“).

Das innovative Lernkonzept besteht aus:

- **Präsenzmodul:** 40% der Lernzeit im direktem Dozenten-Kontakt (berufsbegleitend, z.B. donnerstags 13-19, fr. 9:00-18:15, sa. 9-15:30 Uhr)
- **Selbststudium:** per Web eLearning und CRM-Software mit 60% Anteil (variiert mit individuellen CRM-Software-Kenntnissen, ist mit 2 Std. /Tag kalkuliert).
- **Aktivem Netzwerken** per Xing, Google, Twitter, Facebook, usw.
- **CRM Software** von Microsoft, CAS, Salesforce oder Web CRM (ggf. auch die eigene nutzbar).
- **Chats** im Ausbildungsnetz unterstützen den Austausch und die Ideen-Entwicklung.

Lehrgangsdauer

Die Lehrgänge sind auf 1-3 Monate komprimiert (anstatt eines 6 monatigen Vollzeitstudiums) und setzen dennoch das CRM-Wissen praktisch so um, dass es in den Arbeitsalltag einfließt und merkliche Nutzeffekte bewirkt.

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

CRM Software

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

Andere bereits genutzte Software kann ggf. ebenfalls im Lehrgang genutzt werden, wenn sie dazu per Web lizenzfrei aktivierbar ist (nach vorheriger Rücksprache).

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.
6. Neue Kommunikationsnetze – Sinn, Praxis und Nutzen (Google, Twitter, Xing, usw.)



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- und Chancen-Qualifizierung
 Chancen nach Ihren Prioritäten gewinnen
 persönliche Vertriebsnetzwerke knüpfen
 Umsatzkampagnen starten
 Kontaktdokumentation
 Preise und Rabatte
 Aus Absagen lernen und stärker werden
 Datenstrukturen
 Sicherheit und Berechtigungen

Das Berufsbild „CRM Manager“

CRM Manager fokussieren als Geschäftsphilosophie auf langfristige kooperative Kundenbeziehungen und kennen Kundenwünsche sowie -Probleme im Detail. Als offensive Marketing- und Vertriebs-spezialisten 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 Hessen PersonalQualität)“
 Der kompakte „CRM Manager“ Lehrgang mit Softwarenutzung ist für 149 Std. konzipiert.

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

Prüfungsvoraussetzungen: 90% Anwesenheit im Präsenzunterricht u. eigenverantwortlichen Online-studium, 90% Testerfolg. Die Kenntnisse werden mit Tests geprüft, die Anwesenheit im Onlinestudium wird automatisch an bearbeiteten Aufgaben ermittelt.

Prüfungen:

Zwischenprüfung: 60 Min. schriftlich, mit 8 Std. Prüfung-Coaching

Abschlussprüfung: Vortrag einer Kursarbeit, 15 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 und sozialen Netzwerken
 Empfehlungsmarketing

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, Xing, Google, Twitter, Web-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 Marktpformance, 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 298 Std. konzipiert.

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

Prüfungsbasis: 90-% 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. Neuefeind

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.



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.

Norbert Schuster

geb. 1965, als Sales Director baute auf/leitete er den Vertrieb von Produkte wie RagTime, MindManager und pcvisit und beschäftigt sich seit einigen Jahren intensiv mit Web und SocialMedia, er nutzt begeistert die „neuen Medien“ (Xing, Twitter, Blogs, Portale, Communities usw.) zur Kundengewinnung und Kundenbindung. Im April erscheint sein Buch über die Nutzung von Twitter im Business.

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, Pfeleiderer AG, Bopp&Reuther, Dexia Kommunalbank, vanHees und Gardemann-Zoom.

Aktuelle Termine „CRM Manager“

Weitere Termine finden Sie auf:

www.skillssoftware.de/crm-kurse

Dauer CRM Manager**Präsenzstudium****Selbststudium****Termine „CRM ProjektManager“**

Weitere Termine finden Sie auf:

www.skillssoftware.de/crm-kurse

Dauer**Präsenzstudium****Selbststudium****Leistungen (im Preis enthalten):****Prüfungs-Coaching:****Individuelles JobProfil-Coaching:****Gebühren:****Technische Voraussetzungen****Anmeldung****Organisation und Betreuung**

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

Startworkshop 16.9.10 15-20 Uhr

jeweils Frankfurt-M / Frankfurt

104 Stunden, davon 40% Präsenzunterricht und 60% Onlinestudium mit CRM Software

16.9.-18.9. und 30.9.-2.10.10., Uhrzeit:

Anreisetag 13-19 Uhr,

2.Tag: 9-19 Uhr, 3. Tag: 9-15:30 Uhr.

Online u. mit CRM-Software, nach eigener Disposition im vorgegebenen Zeitrahmen, ca. 3 Std.

Start im „CRM Manager“-Kurs 2.9.10, s. oben.

„CRM Manager“-Termine wie oben, plus

Jeweils Frankfurt-M / Frankfurt/Dietzenbach.

208 Std.: 40% Präsenz- u. 60% Onlinestudium.

14.-16.10. u. 28.-30.10.10, Uhrzeit: Anreisetag:

15-21 Uhr, 2.Tag: 9-19 Uhr, 3. Tag: 9-15:30 Uhr.

Online u. mit CRM Software, nach eigener Disposition im vorgegebenen Zeitrahmen.

- Dozentengebühr und Coaching-Kosten,
- 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).

1 Wo. nach letztem Kursmodul, CRM Manager: 8 Std, CRM ProjektManager: 35 Std. (Option)

2 x 2 Std., individuell, nach der Prüfung (Option)

CRM Manager (TÜV H): 2.520€/2.999€ (Mwst.)

CRM ProjektManager (TÜV H): 4.990€/5.938€.

Fortbildungskosten sind steuerlich aktivierbar.

Die Bundesagentur für Arbeit fördert mit Bildungsschecks; AZWV-Zulassung seit Juli 2010.

- Wir helfen gerne!

Die Zahlung ist in 3/6 Monatsraten möglich.

Web- u. WLAN-fähiger PC (möglichst) Notebook u. Web-Zugang

crm-manager@skillssoftware.de oder
crm.info@ghm-consultants.org

Dr. Rolf F. Neuefeind
(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