



Customer Relationship Management: Der Weg zum kundenorientierten Unternehmen



IPML Institut für Produktionssteuerung,
Materialwirtschaft und Logistik GmbH

IHR UNABHÄNGIGES BERATUNGSUNTERNEHMEN
FÜR DEN PRODUZIERENDEN MITTELSTAND

Das IPML Weiterbildungsprogramm

Customer Relationship Management:
Der Weg zum kundenorientierten
Unternehmen

www.ipml.de

Customer Relationship Management: Der Weg zum kundenorientierten Unternehmen

Motivation

Unter dem Begriff Customer Relationship Management wird oftmals ein Softwaresystem verstanden. Dabei verbirgt sich unter dem Begriff wesentlich mehr. Customer Relationship Management ist ein ganzheitlicher Ansatz zur kundenorientierten Unternehmensführung. Zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit und der Bewältigung der Marktanforderungen ist es für Unternehmen zwingend erforderlich, sich mit kundenorientierten Unternehmensorganisationen auseinanderzusetzen.

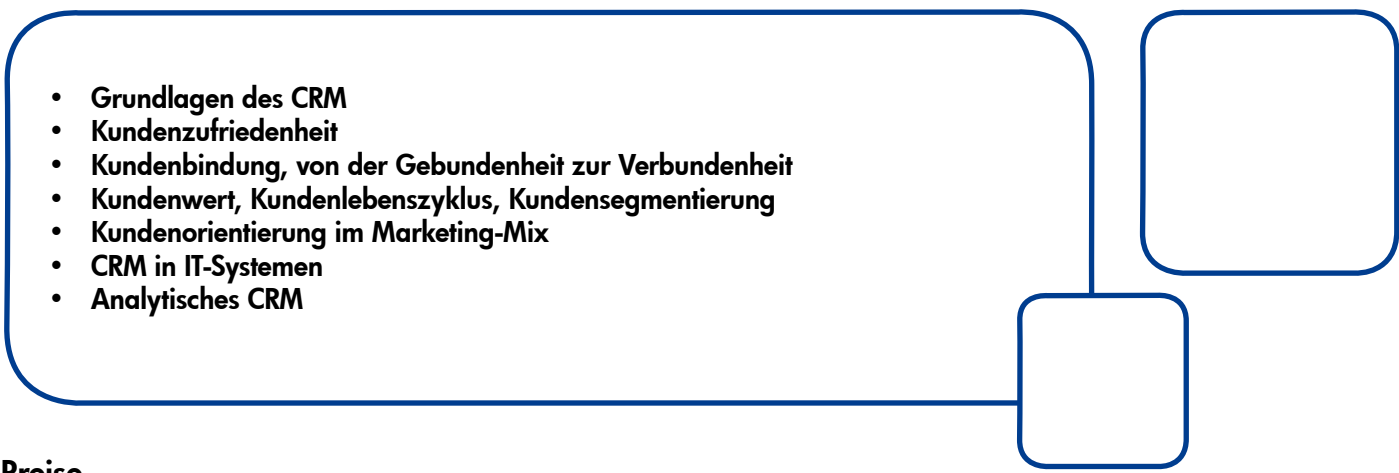
Zielstellung des Seminars

In diesem Seminar werden die Grundlagen zur kundenorientierten Unternehmensführung vermittelt. Es wird eine umfassende Definition des Begriffes Customer Relationship Management vorgenommen sowie Paradigmen der Kundenorientierung vorgestellt. Neben der Darstellung von Maßnahmen zum Kundenbindungsmanagement werden auch die Themen Kundenwert und Kundenlebenszyklus diskutiert. Es wird dargestellt, dass Kundenorientierung auch Differenzierung zwischen Kunden bedeutet, mit dem Ziel, den Fokus auf profitable Kundenbeziehungen zu lenken. Zudem wird dargestellt, wie diese Prozesse in IT-Systemen umgesetzt werden können.

Teilnehmer

Das Seminar richtet sich an Geschäftsführer, Marketingleiter, Vertriebsleiter, Verantwortliche für die Unternehmensorganisation, IT-Verantwortliche und Mitarbeiter im Unternehmen, die den Gedanken der kundenorientierten Unternehmensführung im Unternehmen etablieren möchten.

Inhalte

- Grundlagen des CRM
 - Kundenzufriedenheit
 - Kundenbindung, von der Gebundenheit zur Verbundenheit
 - Kundenwert, Kundenlebenszyklus, Kundensegmentierung
 - Kundenorientierung im Marketing-Mix
 - CRM in IT-Systemen
 - Analytisches CRM
- 

Preise

Teilnahmegebühr: **590,00 €** (zzgl. gesetzl. MwSt.)
Frühbucherpreis: **520,00 €** (zzgl. gesetzl. MwSt.)

Termine:

10.07.2012 Düsseldorf

Training für betriebswirtschaftlich orientierte IT-Entscheider und Anwender: Unser Seminarprogramm

Mit den Trainings für betriebswirtschaftlich orientierte IT-Entscheider und Anwender bietet das IPML in den Bereichen Auswahl und Einführung eines ERP-Systems und Optimierung der Geschäftsprozesse sehr spezialisierte und effiziente Weiterbildungsmaßnahmen an. Im Fokus steht dabei immer der Brückenschlag zwischen betriebswirtschaftlichen Anforderungen und Möglichkeiten, die die IT zur Bewältigung dieser Aufgaben bietet. Zielstellung aller unserer Seminare ist es, praxisorientiertes Wissen zu vermitteln, welches sofort an konkreten Aufgabenstellungen angewendet werden kann.

Veranstaltung	Zielstellung
Erfolgreiche und strukturierte Auswahl von ERP-Systemen	Dieses Seminar bietet einen strukturierten Leitfaden für die Auswahl eines ERP-Systems und eines Realisierungspartners. Den Teilnehmern werden methodische Kenntnisse und Hintergrundwissen vermittelt. Die besprochenen Inhalte werden durch Praxisbeispiele untersetzt und anschaulich dargestellt. Es wird die Fähigkeit vermittelt, selbständig und erfolgreich Auswahlprozesse durchzuführen.
ERP-Einführung: Der unternehmensinterne ERP-Projektleiter	Das Seminar bietet einen strukturierten Leitfaden für die Einführung eines ERP-Systems. Ziel ist es, den Teilnehmern Kenntnisse und Hintergrundwissen zur Einführungsphase von ERP-Systemen zu vermitteln, um dadurch die Position des Unternehmens gegenüber dem ERP-Anbieter zu stärken und die Weichen für eine erfolgreiche Einführung zu stellen. Die besprochenen Inhalte werden durch Praxisbeispiele untersetzt und anschaulich dargestellt. Es wird die Fähigkeit vermittelt, selbstständig und erfolgreich die Aufgabe des unternehmensinternen Projektleiters wahrzunehmen.
Überblick über betriebswirtschaftliche IT-Systeme	Im Umfeld moderner IT-Systeme existiert eine Vielzahl von Begriffen und Schlagworten, die zum Teil ähnliche Aufgabenstellungen beschreiben. Weiterhin sind technische und betriebswirtschaftliche Begriffe nicht getrennt. In diesem Seminar wird eine saubere Definition der aktuellen Schlagworte vorgenommen, die Begriffe werden einzeln erläutert. Die Teilnehmer erfahren zudem, welche Aufgabenstellungen mit welchen Systemen bearbeitet werden können und lernen die Grenzen der Systeme kennen. Zudem wird zwischen betriebswirtschaftlichen und technischen Begriffen unterschieden.
Optimierung von Geschäftsprozessen	Das Seminar vermittelt ein konkretes und strukturiertes Vorgehensmodell für die Aufnahme, Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen. Die gängigen Werkzeuge und Methoden werden vorgestellt. Dabei wird auf die Besonderheiten in mittelständigen Unternehmen eingegangen und mit Pro-PM eine Methode vorgestellt, die eine Bewertung der Optimierungsansätze ermöglicht.
Materialbedarfsplanung, Materialklassifikation, Disposition, Optimierung von Lagerbeständen	In diesem Seminar werden sowohl die Grundlagen als auch Expertenwissen der Materialwirtschaft vermittelt, mit dem Ziel, ein umfassendes Verständnis für den Gesamtprozess der Bedarfsermittlung, Disposition und Bestandsführung zu erhalten. Die Teilnehmer werden dabei befähigt, selbstständig Materialflüsse und Materialbeschaffung im Unternehmen zu analysieren und Verbesserungspotenziale herauszuarbeiten. In diesem Seminar werden zudem sämtliche Werkzeuge zur Materialklassifikation und Optimierung von Lagerbeständen vorgestellt.
Prinzipien der Planung des Produktionsprozesses	In diesem Seminar werden die Grundlagen und Möglichkeiten der Produktionsplanung und -steuerung sowie der Fertigungssteuerung vermittelt. Zudem werden aktuelle Ansätze zur Planung und operativen Steuerung des Produktionsprozesses vorgestellt. Das Seminar soll eine solide Basis für eine Optimierung und Verbesserung des Prozesses der Produktionsplanung und -steuerung schaffen.
Customer Relationship Management: Der Weg zum kundenorientierten Unternehmen	In diesem Seminar werden die Grundlagen zur kundenorientierten Unternehmensführung vermittelt. Es wird eine umfassende Definition des Begriffes Customer Relationship Management vorgenommen sowie Paradigmen der Kundenorientierung vorgestellt. Neben der Darstellung von Maßnahmen zum Kundenbindungsmanagement werden auch die Themen Kundenwert und Kundenlebenszyklus diskutiert. Es wird dargestellt, dass Kundenorientierung auch Differenzierung zwischen Kunden bedeutet, mit dem Ziel, den Fokus auf profitable Kundenbeziehungen zu lenken. Zudem wird dargestellt, wie diese Prozesse in IT-Systemen umgesetzt werden können.

Fax an: 03 71 / 83 44 29 88

Anmeldung zum

Seminar zum Customer Relationship Management: Der Weg zum kundenorientierten Unternehmen

Gewünschte Veranstaltung bitte ankreuzen:

10.07.2012 Düsseldorf

Den genauen Veranstaltungsort erhalten Sie mit Ihren Anmeldeunterlagen.

Veranstaltungsbeginn: 09:00 Uhr Veranstaltungsende: 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr: **590,00 €** (zzgl. gesetzl. MwSt.) **702,10 €** (inkl. gesetzl. MwSt.)

Frühbucherpreis: **520,00 €** (zzgl. gesetzl. MwSt.) **618,80 €** (inkl. gesetzl. MwSt.)

Frühbucherpreise sind gültig bei Anmeldungen bis 6 Wochen vor Veranstaltungstermin.

In der Teilnahmegebühr enthalten: vollständige Schulungsunterlagen, Verpflegung, Tagungsgetränke

Name, Vorname: _____

Firma: _____

Str., Hausnr.: _____

PLZ, Ort: _____

Tel. / Fax: _____

E-Mail: _____

Datum, Unterschrift: _____

Veranstaltungsbedingungen

Anmeldung

Mit dieser Anmeldung melden Sie sich verbindlich zur Veranstaltung an. Bei Unterschreitung der Mindestteilnehmerzahl und aus anderen Gründen behält sich das IPML vor, die Veranstaltung abzusagen. In beiden Fällen erfolgt eine umgehende Benachrichtigung, eventuell gezahlte Teilnahmegebühren werden sofort erstattet. Der Veranstalter haftet nicht für Kosten, die dem Teilnehmer durch eine Stornierung seiner Anmeldung entstehen, wie zum Beispiel Hotelgebühren oder Reisekosten.

Berechnung

Die Teilnahmegebühr wird nach der Veranstaltung berechnet. Die Rechnung ist innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungslegung ohne Abzüge zahlbar.

Rücktritt

Die Stornierung der Anmeldung (schriftlich bei uns eingehend) ist bis 21 Tage vor Beginn der Veranstaltung kostenfrei. Bei einer Stornierung ab dem 20. Tag vor der Veranstaltung bis einschließlich dem 7. Tag vor der Veranstaltung berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 50% der Teilnahmegebühr. Bei Stornierungen von weniger als 7 Tagen vor der Veranstaltung berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 80% der Teilnahmegebühr. Bei Nichterscheinen ist die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt?
Benötigen Sie weitere Informationen?

Bitte nehmen Sie Kontakt mit uns auf,
unsere Berater stehen Ihnen gern zur
Verfügung.



IPML Institut für Produktionssteuerung,
Materialwirtschaft und Logistik GmbH

IPML Institut für Produktionssteuerung,
Materialwirtschaft und Logistik GmbH
Lennéstr. 3 · 09117 Chemnitz

Telefon: 0371 83 44 29 60
Telefax: 0371 83 44 29 88
info@ipml.de