

Inhalte und Lernziele

- **Touchpoint-Management als Erfolgsbasis**
Identifizieren Sie strategisch wichtige Kontaktpunkte und steuern Sie diese gezielt
- **Kundenwert-Analyse: Profitabilität steigern**
Analysieren Sie Kundenbeziehungen und setzen Sie Ihre Ressourcen gewinnbringend ein
- **Der Mitarbeiter als Vertrauensvermittler**
Wie Sie Kundenorientierung unternehmensweit fördern und Mitarbeiter dafür begeistern
- **Mit System zu begeisterten Kunden**
Wie Sie Kunden-Touchpoints wirkungsvoll gestalten und einzigartige Erlebnisse schaffen

Die Themen der Veranstaltung

- CRM-Championat: Höhere Profitabilität durch Kundenloyalität und -begeisterung
- Strategische Verankerung: Kundenbeziehung als wichtigsten Unternehmenswert begreifen und fördern
- Kundenwert-Analyse: Wie Sie relevante Key Performance Indicators ermitteln und messen
- Segmentierung: Wie viele Ressourcen Sie in welche Kunden investieren sollten
- **Best Practice Case: Allianz** Kunden erkennen und verstehen – das CRM Rad
- Konsequente kundenorientierung auf allen Hierarchiestufen verankern und zum Tragen bringen
- Kundennahes Coaching: Kundenorientierung als Leadershiptool
- **Best Practice Case: Swisscom** Change-Prozesse professionell managen
- Customer Experience Management: Potentiale für die Gestaltung aussergewöhnlicher Kundenerlebnisse ermitteln und gestalten
- Trends in der Kundenbindung: Web 2.0, die Macht des Kunden und wie Sie geschickt damit umgehen

Kontakt ZfU Inhouse

Ruth Boss, ruth.boss@zfu.ch, Tel. +41 722 85 54

Larissa Wobmann, larissa.wobmann@zfu.ch, Tel. +41 722 85 53

Ihr Nutzen

- Erkennen Sie dank ganzheitlicher Betrachtung Erfolgsmuster der kundenzentrierten Unternehmensführung und entwickeln Sie Lösungen für Ihre Praxis.
- Sie richten Ihre eigenen Unternehmensprozesse und -ressourcen vollständig auf die Kundenprozesse und -nutzen aus und fördern dadurch Effizienz und Effektivität in Ihrer Organisation.
- Sie erkennen die zentralen Stellhebel für eine erfolgreiche Implementierung und erhalten Einsicht in die Praxis von führenden Unternehmen.

Referenten / ZfU-Faculty



Dr. Nils Hafner

ZfU Associate-Faculty; Leiter des Customer Competencies Institut in Kreuzlingen. Nils Hafner gilt als internationaler Experte im Bereich des Aufbaus von Kundenbeziehungen und berät Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Er leitet den Bereich "Customer Focus" am Institut für Finanzdienstleistungen Zug der Hochschule Luzern und ist Dozent an diversen renommierten Hochschulen.

Pierre-Luc Marilley

ZfU Visiting-Faculty; Head of Customer Care, Swisscom (Schweiz) AG, Bern. Swisscom hat seit deren Reorganisation 2007 sämtliche Kundenprozesse konsequent überarbeitet und ihr Angebot komplett am Kundennutzen orientiert.

Mag. Herwig Wöhs

ZfU Visiting-Faculty; Seit über 15 Jahren für Allianz Österreich tätig. Er übernahm die technische Managementverantwortung für das erste Customer Care Center und konnte zahlreiche Innovationen für den österreichischen Finanzmarkt umsetzen. Unter seiner CRM-Verantwortung wurde das erste Kundenbindungsprogramm eines Finanzdienstleisters in Österreich eingeführt.

Investition Tages-Seminar

Honorar: 2*

Investition 2-Tages-Seminar

Honorar: 4*

Preise sind exklusiv

- Seminardokumentation (werden aufgrund der effektiven Anzahl Teilnehmer verrechnet)
- Seminar-Infrastruktur (Hotel und Technik)
- Reise- und Übernachtungskosten der Faculty
- Preise sind exkl. Mehrwertsteuer, Preis- und Umrechnungskurs-Änderungen vorbehalten

Optionen/Hinweis

Grössere Massschneiderungen des Konzeptes nach Ihren Wünschen sind möglich, können aber zusätzliche Vorbereitungskosten der Referenten verursachen.

Honorar-Kategorien in CHF

- bis 5000 CHF = 1*
- bis 7000 CHF = 2*
- bis 9000 CHF = 3*
- bis 11000 CHF = 4*
- ab 11000 CHF = 5*