

CRM-Manager IHK (ILS)

Kurzbeschreibung

Diese Online-Weiterbildung vermittelt dir praxisnahes CRM-Know-How. Lerne, Kundenbeziehungen gezielt zu analysieren, Akquise- und Bindungsstrategien zu optimieren und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern.

Kursinhalte

Organisation und Führung

- ✓ Grundlagen der Organisation
- ✓ Aufbauorganisation
- ✓ Ablauforganisation
- ✓ Organisationsentwicklung

Grundlagen der Führung

- ✓ Führung
- ✓ Motivationstheorien
- ✓ Führungsmodelle
- ✓ Gestaltung wirksamen Führungsverhaltens

Marketing

- ✓ Grundlagen des Marketings
- ✓ Marketingziele
- ✓ Marketingstrategien
- ✓ Markenrecht
- ✓ Wettbewerbsrecht
- ✓ Verbraucherschutz



Auf einen Blick

Vollzeit: 3,8 Monate

Teilzeit: 6,6 Monate

Abschluss: Abschlusszeugnis,
IHK-Zertifikat

Seminare: 3

Projektmanagement und -organisation

- ✓ Projektauftrag
- ✓ Projektstart
- ✓ Projektablauf
- ✓ Projektkontrolle
- ✓ Projektdokumentation
- ✓ Projektevaluation
- ✓ Projektoptimierungen
- ✓ Projektkonzept
- ✓ Projektstrukturplan
- ✓ Zielgruppe
- ✓ Interne und externe Kommunikation
- ✓ Projektsitzungen
- ✓ Dokumentation
- ✓ Projektqualität
- ✓ Projektergebnisse

Datenschutz und Datensicherheit

- ✓ Abgrenzung zwischen Datenschutz und Datensicherheit
- ✓ Datenschutz und die zentralen Bestimmungen
- ✓ Datensicherheit (Bedrohung der Verfügbarkeit, Integrität, Vertraulichkeit und Authentifizierung)

Change-Management

- ✓ Typen von Veränderungen
- ✓ Phasen und Konzepte des Change-Management im Überblick
- ✓ Modell der vier Handlungsfelder
- ✓ Typische Barrieren

Customer Relationship Marketing (CRM)

- ✓ Operatives CRM
- ✓ Analytisches CRM
- ✓ Kollaboratives CRM
- ✓ CRM-Einführung und Strategie
- ✓ CRM-Software CAS SmartWe

Präsentation und optische Rhetorik

- ✓ Vorbereitung einer erfolgreichen Präsentation
- ✓ Präsentationsfaktoren
- ✓ Phasen der Präsentation

Voraussetzungen

- ✓ Mindestens ein mittlerer Bildungsabschluss und eine abgeschlossene Ausbildung in den Bereichen Marketing oder Vertrieb oder mehrjährige Berufserfahrung im Marketing
- ✓ Vertrieb oder in der IT.

Materialien

- ✓ 16 Studienhefte

Zertifizierte Qualität



Alle unsere Weiterbildungen sind durch die **Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU)** zugelassen und nach **AZAV zertifiziert**.
Damit erfüllen sie die hohen Standards an das Online-Lernen.

ZFU-Nummer: 5152525

AZAV-Nummer: 123/3023/26