

Nyerő CRM stratégiák

KÖZÉPPONTBAN: AZ ÜGYFÉL



A CRM az ügyfelekkel való kapcsolattartást tudatosan, szervezett módon, és összehangoltan irányító belső vállalati munkafolyamatok összessége, amelynek középpontjában az Ügyfél áll. A CRM szeminárium magas minőségű know-how-t nyújt az ügyfélkapcsolat-menedzsment sikeres bevezetéséhez a vállalatokban és szervezetekben egyaránt. Ismerje meg a professzionális ügyfélkapcsolat-kezelési módszereit a cég mindennapi munkájához!

➤ A CRM szeminárium megmutatja, hogyan lehet optimalizálni a belső folyamatokat, és hogyan lehet az ügyfelekkel kapcsolatos ismereteket felhasználni az ügyfélkapcsolat-kezelés hatékony irányításához.

➤ Megtanulhatja a professzionális és sikeres CRM alapjait, valamint a CRM vállalkozásában történő bevezetésének kulcselemeit, valamint a tipikus hibák és felesleges költségek elkerülésének módját.

➤ Az értékesítés és marketing irányítását és ellenőrzését szolgáló modern CRM eszközök, valamint a fokozott vevőorientáció lehetővé teszik versenyelőnyök megszerzését és hosszú távú piaci pozíciójának biztosítását.

➤ A sikeres ügyfélkapcsolatok és a CRM révén megvalósuló hatékony vevői lojalitás a kulcsfontosságú sikertényezők a marketingben és az értékesítésben!

Nyerő CRM stratégiák

KÖZÉPPONTBAN: AZ ÜGYFÉL

Program

9:00 - 10:20

Merre tart a CRM?

Evolúció és revolúció: Kereskedelem à Értékesítés à Marketing à CRM à CRM à CXM. Excel à Clementine à AI. Facebook à Instagram à TikTok.

- Hogyan kezelhetjük az eltérő ügyfél definíciókat?
- Milyen módon hangoljuk össze a CRM különböző „részeit”?
- Hogyan válasszunk megfelelő eszközt az ügyfelek „kezeléséhez”?
- Milyen új funkciók jelennek meg a CRM területen?
- Mennyire ágazat-specifikus a CRM? Milyen kihívásokat jelent az ügyfélközpontú működés vállalati szinten?
- Mit kezdünk a globális események lokális hatásaival?
- Ki az erősebb: jogszabályi határok vs ügyfél-igények?
- Gamification = múlt vagy jövő? Hova vezetnek a viselhető eszközök?
- Beszélhetünk-e még CRM-ről?

10:20 – 11:45 Kávészünet

11:45 – 12:00

CRM-CXM-LM stratégiák és azok megtérülése

- Transzformáció: CRM új tendenciái – CX az új kihívás
- A megfelelő termék a megfelelő időben: keresztértékesítés, eladás – ezzel végeztünk is?
- A Lead management (LM) avagy a SMARKETING lényege és folyamata
- Ügyfél életciklus-menedzsment vs. Customer Journey

- A LM érettség fokozatai és a fejlődés kulcs tényezői
- LM hatékonyság mérés nehézségei
- Sikerparaméterek: vevői elégedettség, lojalitás, élettartam-érték...
- LM mint vállalati szintű program sikertényezői

12:00 – 13:00 Ebédészünet

13:00 – 14:10

Az ügyfélkezelés stratégiai fontossága, a CRM szerepének felértékelődése az ügyfélmegtartásban

- Miért érdemes CRM szemléletet váltani?
- Milyen irányba érdemes fejleszteni a CRM rendszert?
- Hogyan lehet a vállalat agilitását és hatékonyságát tovább növelni?
- Elérhetjük-e, és hogyan az ügyfél hosszú távon is ügyfél maradjon?

14:10 – 15:20

CRM rendszerek és CRM szoftverek

- Milyen üzleti területeket támogatunk ma CRM rendszerekkel? Nézzünk meg valós funkciókat, amik ezeket a területeket támogatják.
- Mitől lesz sikeres egy CRM projekt és milyen jelei vannak, hogy a szervezet nem fogja befo-gadni a rendszert?
- Honnan tájékozódjunk, hogyan tanuljunk a CRM rendszerekről?

15:20 – 15:40 Kávészünet

Budapest | 2022. augusztus 23.

Nyerő CRM stratégiák

KÖZÉPPONTBAN: AZ ÜGYFÉL

15:40 – 16:40

Analitikai CRM

- Pontosság az ügyfél megközelítésben: ügyfelek szelektálása, csoportba rendezése, ügyfeladatok elemzése
- Adatbányászati technikák alkalmazása
- Az ügyfélcsoportok és az ügyfelek sikeres kiválasztása
- Az ügyfélprofilok szakmai osztályozása
- A megfelelő ügyfélszegmensek értékelése

16:40 – 17:30

A közösségi médiaplatformok használata és az abban rejlő CRM elemzési lehetőségek

- A közösségi háló, mint adatforrás- Hogyan nyerhetőek adatok a CRM rendszerbe?

A szeminárium szólni kíván azon vállalati szakemberekhez, akik számára az üzleti folyamattervezés során az ügyfeladatok megszerzése, feldolgozása, az adatok és az elemzések alapján való döntés előkészítés és döntéshozatal fontos szerepet játszik, úgy mint

- Cégvezetőkhez
- CRM vezetőkhez
- CRM Analyst és Expert szakemberekhez
- Big Data Analyst szakemberekhez
- Adatbányász szakértőkhöz
- CRM kampány menedzserekhez
- Key Account menedzserekhez
- Üzleti intelligencia vezetőkhez, Business Analyst szakértőkhöz
- Marketing vezetőkhez, munkatársakhoz, vezetőkhez
- Ügyfélkapcsolati, ügyfélszolgálati vezetőkhez, munkatársakhoz
- CRM IT szakemberekhez

Valamint mindazon vezetőkhez és szakemberekhez, akiket érintenek a szektorban zajló változások, és tájékozódni kívánnak a CRM jövőjét illetően.

Budapest | 2022. augusztus 23.



Nyerő CRM stratégiák

KÖZÉPPONTBAN: AZ ÜGYFÉL

www.iir-hungary.hu +36 70 419 8627 training@iir-hungary.hu

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnev
Beosztás
Osztály
Végzettség
Telefon
Fax¹
Mobiltelefon¹
E-mail¹
Aláírás²

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév Keresztnev
Beosztás
Osztály

Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév Keresztnev
Beosztás
Osztály

Helyettesítő személy³

Vezetéknév Keresztnev
Beosztás
Osztály
Aláírás²

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnev
Beosztás
Osztály
Végzettség
Telefon
Fax¹
Mobiltelefon¹
E-mail¹
Aláírás²

-10%

SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév
Irányítószám Helység
Utca/Postafiók

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.
² A képzés/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.
³ Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

Csoportos kedvezményért
kérje egyedi ajánlatunkat!

06-70/419-8627 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2022. JÚNIUS 24-IG		2022. JÚNIUS 25-TŐL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> NYERŐ CRM STRATÉGIÁK: 2022. AUGUSZTUS 23., BUDAPEST	149.000 Ft	20.000 Ft	169.000 Ft

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Visszalépési és lemondási feltételeink: A jelentkezéssel részvevőink elfogadják a jelentkezési és visszalépési feltételeket. A regisztráció beérkezése és vizsgálata után a költségvetés számlázási címére kiállított előlegbekerít kéri az ott feltüntetett összeget szíveskedjenek fizetési határidőn belül átutalni, de legkésőbb a rendezvényt megelőző két munkanapig, mert a rendezvényre való bejárás csak ebben az esetben garantált. Visszalépés csak írásban lehetséges. A jelentkezés a regisztráció vizsgálatazt követő 1 munkanapon belül külön költség felszámítása nélkül lemondható. A vizsgálatazt követő 2. munkanaptól a rendezvényt megelőző 21. munkanapig bezárólag történő részvétel-lemondás esetén a részvételi díj 20%-ával, a rendezvényt megelőző 20. munkanapon belüli lemondás esetén a részvételi díj 40%-ával, meggyező összegű lemondási díjat számolunk fel. A rendezvényt megelőző 5. munkanapon belüli lemondás esetén a költségvetés a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. Részvételével hozzájárul, hogy konferenciák és a hozzájuk tartozó workshopok esetén az adatok továbbítsuk együtműködő partnereink felé. A rendezvényről a részvevő sem audio, sem videó felvételt nem készíthet, online rendezvényt nem rögzíthet.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Simon Bernadett 06-70/419-8627
Koncepció: Fanda Zoltán 06-70/616-7031

JELENTKEZÉSI LAP