

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

1. szemináriumi nap

9:00 - 10:30

Merre tart a CRM?

- A CRM jelenlegi trendjei
- CRM, mint ügyfél-orientált üzleti menedzsment eszköz
- Hogyan lehet CRM-et folyamatosan fejleszteni?
- Mit jelent a CRM a vállalkozások számára?

Előadó: Polónyi Csaba, Fundamenta

10:30 - 11:00 Kávészünet

11:00 - 12:30

CRM stratégiák és azok megtérülése

- A megfelelő termék a megfelelő időben: keresztértékesítés, eladás
- A CRM sikerparaméterei: vevői elégedettség, vevői lojalitás, vevői érték és vevői élettartam-érték
- Az ügyfél-elvándorlás prognosztizálása – hatékony csatorna menedzsment - ügyfél-megtartási programok
- Ügyfél életciklus-menedzsment: Hatékony kapcsolatfelvétel, érdeklődés felkeltése és ügyfél-lelkesezés, személyre szabott párbeszéd
- Osztályok közötti együttműködés a CRM munkafolyamatok tekintetében: támogatás a folyamatokban (marketing, értékesítés, szolgáltatás)

12:30 - 13:30 Ebédészünet

13:30 - 15:00

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?

15:00 - 15:30 Kávészünet

15:30 - 17:00

CRM projektek

- CRM igények felismerése és értékelése → Üzlet!
- CRM projektek kialakítása, bevezetése és végrehajtása
- Tipikus hibák a CRM projektekben
- A sikeres CRM projektekre vonatkozó követelmények

1. nap lezárása

2. szemináriumi nap

9:00 - 10:30

CRM itthon és külföldön- a CRM, mint az üzletfejlesztés alapja

- Melyek a hazai és a külföldi tendenciák a CRM területén?
- Milyen vállalati és üzleti környezetben működőképes a CRM rendszer?
- Hogyan segíthet egy sikeres vállalkozásnak egy CRM rendszer használata?

10:30 - 11:00 Kávészünet

11:00 - 12:30

Analitikai CRM

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

Budapest | 2020. január 29-30.

Nyerő CRM stratégiák

KÖZÉPPONTBAN: AZ ÜGYFÉL

12:30 – 13:30 Ebédszünet

13:30 – 15:00

CRM rendszerek és CRM szoftverek

- Milyen CRM rendszerek vannak?
- Hogyan találja meg a megfelelő CRM rendszert vagy CRM szoftvert?
- Hogyan lehet összehasonlítani a szolgáltatókat, stratégiákat és megoldásokat?

15:00 – 15:30 Kávészünet

15:30 – 17:00

A közösségi médiaplatformok használata és az abban rejlő CRM elemzési lehetőségek

- A közösségi háló, mint adatforrás- Hogyan nyerhetőek adatok a CRM rendszerbe?
- Innovatív megoldások a Social Media használatával a CRM kampányokban
- Mit jelent a közösségi média és a digitalizáció a CRM szempontjából?
- A mobil platformok szerepe az adatgyűjtésben

Szeminárium vége

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

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

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

Budapest | 2020. január 29-30.



Nyerő CRM stratégiák

KÖZÉPPONTBAN: AZ ÜGYFÉL

www.iir-hungary.hu +36 1 459 7300 training@iir-hungary.hu

SK9008

1. RÉSZTVEVŐ:

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

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév Keresztnév
Beosztás
Osztály

Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév Keresztnév
Beosztás
Osztály

Helyettesítő személy³

Vezetéknév Keresztnév
Beosztás
Osztály
Aláírás²

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév
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!

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2019. DECEMBER 13-IG		2019. DECEMBER 14-TŐL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> NYERŐ CRM STRATÉGIÁK: 2020. JANUÁR 29-30., BUDAPEST	219.000 Ft	30.000 Ft	249.000 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 részvételi díj tartalmazza a dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készíthető.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépi feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatait és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szóveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési cseken feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünk-höz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztráláskor a pénzes utalvány feladókönyvével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megtérítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-át/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-át/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosítottak. Ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Komp Szabina 06-1/459-7300
Koncepció: Fanda Zoltán 06-70/616-7031

JELENTKEZÉSI LAP