

# Intensiv-Seminar „CRM“

## Einstieg in die Optimierung des Kundenbeziehungsmanagements

Freitag, **27. März 2009** 08.00 bis 17.15 Uhr  
 Samstag, **28. März 2009** 08.00 bis 12.10 Uhr

### Kursinformationen:

<b>Inhalte / Aufbau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grundwissen CRM auf Basis des ZHAW CRM Frameworks</li> <li>▪ Was bedeutet CRM, als ganzheitliches Organisations- und Führungsprinzip</li> <li>▪ Welche Kompetenzen sind für erfolgreiches CRM notwendig? Welche Teilaufgaben müssen gemeistert und koordiniert werden?</li> <li>▪ Welche Methoden und Massnahmen setzen die besten Unternehmen der Schweiz ein?</li> <li>▪ Wo steht mein eigenes Unternehmen aktuell und wo könnte es stehen?</li> </ul>
<b>Lernziele</b>	<p>Die Teilnehmenden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verstehen CRM als ganzheitliches Organisations- und Führungsprinzip</li> <li>▪ Kennen das ZHAW CRM Framework und können es zur Analyse des eigenen Unternehmens einsetzen</li> <li>▪ Können die notwendigen Kompetenzen für erfolgreiches CRM beschreiben</li> <li>▪ Verstehen die Notwendigkeit der internen Kooperation und Koordination für erfolgreiches CRM</li> <li>▪ Verstehen die Notwendigkeit einer Unternehmenskultur, die CRM unterstützt</li> <li>▪ Kennen die für das eigene Unternehmen relevanten CRM-Trends</li> <li>▪ Nehmen konkrete Verbesserungspotenziale für das eigene Unternehmen mit.</li> </ul>
<b>Methodik</b>	<p>Der Kurs zeichnet sich durch eine Mischung aus Vorträgen, Diskussionen, zahlreichen Praxis- und Fallbeispielen sowie Übungen aus. Die Teilnehmenden können ihre eigenen Praxiserfahrungen aktiv einbringen und mögliche Lösungsansätze mit den Referenten diskutieren.</p>
<b>Zielpublikum</b>	<p>Personen,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ die einen strukturierten und praxisnahen Einstieg in das Kundenbeziehungsmanagement suchen.</li> <li>▪ die das Potenzial von CRM für Ihr Unternehmen einschätzen wollen.</li> </ul>
<b>Dauer</b>	<p>1.5-tägige Blockveranstaltung mit 15 Lektionen Umfang</p>
<b>Unterrichtszeiten</b>	<p>Freitag 27.03.09: 08.00 - 12.10 und 13.10 - 17.15          Samstag 28.03.09: 08.00 - 12.10</p> <p>Für die Pausen steht die hauseigene Mensa resp. Cafeteria zur Verfügung.</p>
<b>Preis</b>	<p>CHF 920.- (inkl. Kursdokumentation)</p>
<b>Abschluss</b>	<p>Kursbestätigung</p>
<b>Teilnehmerzahl</b>	<p>Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 20 Personen beschränkt. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.</p>
<b>Durchführung</b>	<p>Bei zu geringer Teilnehmerzahl entscheidet die Kursleitung über die Durchführung.</p>

<b>Ort</b>	Der Kurs findet in den Räumlichkeiten der ZHAW School of Management and Law in Winterthur statt (direkt beim Bahnhof).
<b>Rücktrittsbedingungen</b>	Bei Abwesenheit oder Abbruch des Kurses seitens des Teilnehmers erfolgt keine Rückzahlung der Kursgebühr. Abmeldungen bis zwei Wochen vor Kursbeginn haben schriftlich zu erfolgen. In jedem Fall wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.- verrechnet.
<b>Anmeldung</b>	Die Anmeldung kann telefonisch unter 058 934 78 63 (Kurssekretariat), via E-Mail, <a href="mailto:crm.zmm@zhaw.ch">crm.zmm@zhaw.ch</a> oder via <a href="http://www.zmm.zhaw.ch">www.zmm.zhaw.ch</a> erfolgen. Anmeldeschluss ist ein Monat vor Kursbeginn.

## Referenten



### **Brian Rüeger**, Hauptdozent des Intensiv-Seminars

...ist stellvertretender Leiter des Zentrums für Marketing Management der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Er ist Dozent für Marketing und Studiengangsleiter MAS CRM 7.

#### Spezialkenntnisse / Forschungsschwerpunkte

Customer Relationship Management

Business to Business Strategien und Marketing, Channel Management

Business Development, Wachstum und Internationalisierung

Hightech Marketing



### **Dr. Frank Hannich**,

...ist wissenschaftlicher Mitarbeiter mbA am Zentrum für Marketing Management der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Er ist Studiengangsleiter MAS CRM 6 sowie Projektleiter in diversen CRM-Projekten; unter Anderem bei der Studie "Swiss CRM".

#### Spezialkenntnisse / Forschungsschwerpunkte

Customer Relationship Management

Qualitative und quantitative Marktforschung

## Kontakt

### **Kursleitung: Claudia Jenni**

Zentrum für Marketing Management

Stadthausstrasse 14, Postfach, CH-8401 Winterthur

Telefon +41 (0)58 934 76 98, Telefax +41 (0)58 935 76 98

[claudia.jenni@zhaw.ch](mailto:claudia.jenni@zhaw.ch)

### **Kurssekretariat: Monica Mayr**

Zentrum für Marketing Management

Stadthausstrasse 14, CH-8401 Winterthur

Telefon +41 (0)58 934 78 63, Telefax +41 (0)58 935 78 63

[monica.mayr@zhaw.ch](mailto:monica.mayr@zhaw.ch)