

Kursstart alle 4 Wochen

Digitales Vertriebs- und Verkaufsmanagement sowie Kundenservice mit CRM

Nach dem Kurs kennst du die Prozesse und Aufgaben im Vertrieb und Verkauf sowie den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) in diesem Bereich. Im Kundengespräch kannst du Verkaufsstrategien zielsicher anwenden. Zudem sind dir CRM-Technologien im Kundenservice geläufig.



Abschlussart

Zertifikat „Digitales Vertriebs- und Verkaufsmanagement“
Zertifikat „Kundenservice mit CRM“



Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen



Dauer

8 Wochen



Unterrichtszeiten

Montag bis Freitag von 08:30 bis 15:35 Uhr
(in Wochen mit Feiertagen von 8:30 bis 17:10 Uhr)



Nächste Kursstarts

27.05.2024
24.06.2024
22.07.2024

LEHRGANGSZIEL

Dir sind die grundlegenden Strukturen und Prozesse sowie Rollen und Aufgaben im Vertrieb und Verkauf bekannt. Du kannst verschiedene Verkaufsstrategien im Kundengespräch zielsicher anwenden und so bestehende Kundschaft behalten, aber auch neue Kundschaft akquirieren. Außerdem sind dir moderne Vertriebstechnologien und digitale Vertriebskanäle sowie das strategische Marketing im Vertrieb und Verkauf geläufig. Du beherrschst zudem das aktuelle Vertriebsrecht.

Zusätzlich besitzt du ein ganzheitliches Verständnis von CRM. Du bist in der Lage, Kundenbeziehungen zu analysieren und zu optimieren.

ZIELGRUPPE

Dieser Lehrgang eignet sich für alle, die im Vertrieb und Verkauf beruflich Fuß fassen möchten. Der Kurs ist auch für Quereinsteiger:innen, z. B. aus technischen Berufen, geeignet.

BERUFAUSSICHTEN

Mit diesem Lehrgang qualifizierst du dich sich für eine berufliche Tätigkeit im Bereich Vertrieb oder Verkauf und somit für Stellen in allen Unternehmen mit einer Vertriebsabteilung.

Zusätzlich erlangst du gut fundierte Kenntnisse im Customer Relationship Management (CRM). Nach dem Lehrgang kannst du verantwortungsvolle Aufgaben in der Kundenbetreuung übernehmen.

Dein aussagekräftiges Zertifikat gibt detaillierten Einblick in deine erworbenen Qualifikationen und verbessert deine beruflichen Chancen.

LEHRGANGSINHALTE

DIGITALES VERTRIEBS- UND VERKAUFSMANAGEMENT

Grundlagen des Vertriebs (ca. 1,5 Tage)

Vertriebsstrategien
Vertriebsorganisation und -strukturen
Aufbau eines Vertriebskonzeptes
Vertriebsformen
Vertriebssteuerung und -prozesse
Prinzipien für Verhandlungen
Verhandlungsphasen
Rollen und Aufgaben im Vertrieb (Vertriebsmitarbeiter:innen und -leitung)

Erfolgreich verkaufen (ca. 2 Tage)

Psychologie des Verkaufs
Beschaffung und Analyse von Kundendaten
Analyse des Kundenbedarfs
Zielgruppen/Käufertypen
Verkaufsgespräche und -präsentationen
Verkaufskonzeption
Preisverhandlungen führen
Verkaufsabschluss
Angebotsnachbereitung – Follow Ups

Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

Customer Contact (ca. 5 Tage)

Neukundengewinnung, Kundenakquise, Kundengewinnung und -ausbau
Kaufmotive analysieren
Nutzen-Argumentation
Direkter Kundenkontakt – Customer First
Key-Account-Management
Beschwerdemanagement
Bestandskundenpflege
Lead Management
Sales Funnel
Customer Experience (CX)

Digitalisierung im Vertrieb (ca. 3 Tage)

CRM und CRM-Systeme
Vertriebstechnologien
Digitale Vertriebskanäle
Erfolgsfaktoren im E-Business
Digitale Produkte, digitale Dienste, digitale Geschäftsmodelle
Digitale Kundenschnittstellen (Customer Journey Map)
Strategisches Marketing im Vertrieb und Verkauf (ca. 2 Tage)
Kundenorientierung (Customer Centricity)
Wettbewerbsorientierung (USP – Unique Selling Proposition)
Situationsanalyse mit SWOT
Interne und externe Analyse
Analyse des Käuferverhaltens
Marketingforschung und -prognose
Marktabgrenzung und -segmentierung
Zielformulierung, Zielgruppen
Marktwahlstrategien, Marktteilnehmerstrategien
Marketing Mix

Vertriebscontrolling (ca. 2 Tage)

Ziele, Aufgaben und Instrumente des Vertriebscontrollings
Vertriebskontrolle

Vertriebsrecht (ca. 1,5 Tage)

Wettbewerbs- und Markenrecht
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)
Handelsvertreterrecht

Projektarbeit (ca. 3 Tage)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte
Präsentation der Projektergebnisse

KUNDENSERVICE MIT CRM

Grundlagen Customer Relationship Management (ca. 3 Tage)

Einführung in das Customer Relationship Management
Strategisches, analytisches, operatives CRM
Integrierte CRM-Lösungen: ERP-System, Datawarehouse, Data Mining und OLAP

Grundlagen Datenschutz (ca. 1 Tag)

Umgang mit Kundendaten
Speicherung und Weitergabe von Kundendaten
Datenschutz im Bereich Marketing/Werbemaßnahmen

Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

Gewinnung und Bindung von Kundschaft (ca. 4 Tage)

Analyse der Kundenbedürfnisse
Kundenzufriedenheitsmanagement
Kundenkommunikation
Customer Experience (CX)
Psychologie der Kundenbeziehungen
Aufbau und Pflege von Kundendatenbanken
360 Grad-Kundenansicht
Ganzheitliches Fallmanagement

Umgang mit Kundendaten (ca. 4 Tage)

Verwaltung von Terminen, Verträgen und Budget
Kundenadministration
Workflows zwischen Teams
Bereinigung der Datenbank
Analytisches CRM (Zielgruppenanalyse, Kundenwertanalyse, Forecasts)
Echtzeit-Dashboards
Überblick über Leistungskennzahlen
Drilldown-Analyse
Inline-Datenvisualisierung
Auswertung von Verkaufschancen

Steigerung der Kundenprofitabilität (ca. 3 Tage)

Marketing
Gezielte Rückmeldungen
Segmentierungstools
Kampagnen-Management
Workflows
Lead-to-Cash-Transparenz
Echtzeit-Verkaufsprognosen
Pipeline-Berichte

Einführung CRM Software (ca. 2 Tage)

Übersicht in die CRM Systemlandschaft
Vorstellung und Positionierung verschiedener CRM-Systeme
Prozessabläufe abbilden

Projektarbeit (ca. 3 Tage)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte
Präsentation der Projektergebnisse

UNTERRICHTSKONZEPT

Didaktisches Konzept

Deine Dozierenden sind sowohl fachlich als auch didaktisch hoch qualifiziert und werden dich vom ersten bis zum letzten Tag unterrichten (kein Selbstlernsystem).

Du lernst in effektiven Kleingruppen. Die Kurse bestehen in der Regel aus 6 bis 25 Teilnehmenden. Der allgemeine Unterricht wird in allen Kursmodulen durch zahlreiche praxisbezogene Übungen ergänzt. Die Übungsphase ist ein wichtiger Bestandteil des Unterrichts, denn in dieser Zeit verarbeitest du das neu Erlernte und erlangst Sicherheit und Routine in der Anwendung. Im letzten Abschnitt des Lehrgangs findet eine Projektarbeit, eine Fallstudie oder eine Abschlussprüfung statt.

Virtueller Klassenraum alfaview®

Der Unterricht findet über die moderne Videotechnik alfaview® statt - entweder bequem von zu Hause oder bei uns im Bildungszentrum. Über alfaview® kann sich der gesamte Kurs face-to-face sehen, in lippensynchroner Sprachqualität miteinander kommunizieren und an gemeinsamen Projekten arbeiten. Du kannst selbstverständlich auch deine zugeschalteten Trainer:innen jederzeit live sehen, mit diesen sprechen und du wirst während der gesamten Kursdauer von deinen Dozierenden in Echtzeit unterrichtet. Der Unterricht ist kein E-Learning, sondern echter Live-Präsenzunterricht über Videotechnik.

FÖRDERMÖGLICHKEITEN

Die Lehrgänge bei alfatraining werden von der Agentur für Arbeit gefördert und sind nach der Zulassungsverordnung AZAV zertifiziert. Bei der Einreichung eines Bildungsgutscheines oder eines Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheines werden in der Regel die gesamten Lehrgangskosten von deiner Förderstelle übernommen.

Eine Förderung ist auch über den Europäischen Sozialfonds (ESF), die Deutsche Rentenversicherung (DRV) oder über regionale Förderprogramme möglich. Als Zeitsoldat:in besteht die Möglichkeit, Weiterbildungen über den Berufsförderungsdienst (BFD) zu besuchen. Auch Firmen können ihre

Mitarbeiter:innen über eine Förderung der Agentur für Arbeit (Qualifizierungschancengesetz) qualifizieren lassen.

- ① Änderungen möglich. Die Lehrgangsinhalte werden regelmäßig aktualisiert. Die aktuellen Lehrgangsinhalte findest Du immer unter www.alfatraining.de.