



## SEMINAR

# Dialogmarketing, CRM & more

Dieses Seminar wendet sich an Führungskräfte und Mitarbeiter im Handel, die Verantwortung für die Gewinnung, Entwicklung und Bindung von Interessenten und Kunden in ihren Unternehmen tragen. Der Wettbewerb macht es immer schwieriger, zu vertretbaren Kosten neue Kunden zu akquirieren. Deshalb werden im Rahmen dieses Seminars innovative Methoden präsentiert. Wichtige Erkenntnisse hierzu kann eine Kundendatenbank liefern, die aber bei vielen Einzelhändlern erst einmal aufgebaut werden muss. Zur Steigerung der Kundenbindung werden verschiedene Konzepte präsentiert und im Hinblick auf ihre Anwendbarkeit im jeweiligen Umfeld diskutiert. Die Gesamtheit dieser Aufgaben wird heute mit dem umfassenden Begriff des Customer-Relationship-Managements (CRM) beschrieben.

Zwischen dem Seminar und dem Follow-up-Workshop können die Teilnehmer die erworbenen Inhalte anwenden. Der Workshop dient dazu, einen Informationsaustausch über die erzielten Ergebnisse anzuregen und weitere Unterstützung für die Umsetzung zu erhalten.

### SEMINARLEITUNG

Prof. Dr. Ralf T. Kreuzer

### TERMIN SEMINAR

28.–30. März 2012 (3 Tage)

### TERMIN WORKSHOP

6. Juli 2012 (1 Tag)

### ORT SEMINAR

Hotel Schindlerhof,  
Nürnberg

### ORT WORKSHOP

Le Méridien, München

### MAX. 18 TEILNEHMER

Beitrag zum Seminar und  
Workshop pro Teilnehmer  
für Verpflegung: 57,78 Euro

### PROGRAMM

- Einführung in die Ziele, Instrumente, Erfolgsfaktoren und Controllinginstrumente des Dialogmarketings und CRM – inkl. der relevanten rechtlichen Rahmenbedingungen
- Erarbeitung des Kundenwertes als zentrale Erfolgsgröße
- Vorstellung und Entwicklung von Methoden zur Kundengewinnung und -bindung
- Wege zu Aufbau, Weiterentwicklung und Analyse von Kundendatenbanken
- Optimierungsansätze für die Vorgehensweise der Teilnehmer