



## School of Management and Law

### Unternehmensinterner Weiterbildungskurs Customer Relationship Management

Building Competence. Crossing Borders.



# Konzept

---

Für ein erfolgreiches Customer Relationship Management (CRM) ist die Verankerung der Kundenorientierung in der Unternehmenskultur notwendig. Die Mitarbeiter spielen dabei eine zentrale Rolle.

Eine auf das Unternehmen zugeschnittene CRM-Schulung vermittelt Ihren Mitarbeitern ein gemeinsames Verständnis, wie Kundenbeziehungen gelebt werden sollten und motiviert sie, das CRM weiter zu entwickeln.

---

## Ziele

Ihre Mitarbeiter

- erlangen ein grundsätzliches Verständnis von CRM als ganzheitliches Organisations- und Führungsprinzip.
- erkennen die Bedeutung einer Unternehmenskultur, die CRM unterstützt.
- kennen die relevanten CRM-Trends.
- nehmen konkrete Verbesserungspotenziale für das CRM im Unternehmen mit.

## Inhalt

### **Grundlagen**

Einführung ins CRM als ganzheitliches Organisations- und Führungsprinzip auf Basis des ZHAW CRM Frameworks.

### **Spezialthemen**

Vertiefung in Teilbereiche des Kundenbeziehungsmanagements, die für Ihr Unternehmen besonders wichtig sind.

### **Trends**

Best Practice Cases und Überblick über die aktuellen CRM Trends anhand der jährlich durchgeführten ZHAW Trendstudie «Swiss CRM».

«Die individuelle Kursgestaltung, das Eingehen auf unsere spezifischen Bedürfnisse sowie die Erfahrung der Dozenten haben uns sehr zugesagt. Die Mitarbeiter sind motiviert, das Gelernte in der täglichen Arbeit umzusetzen. Eine Weiterführung mit gewissen Modulen ist geplant.»

Daniel Billo, Head of Account Management, rbc Solutions AG

# Organisation

## Leitung

**Brian Rüeger**, lic. oec.  
E-Mail: rubn@zhaw.ch  
Telefon: +41 (0)58 934 68 75

## Kontakt

**Claudia Jenni**  
E-Mail: jeni@zhaw.ch  
Telefon: +41 (0)58 934 76 98

## Umfang

12 Lektionen à 45 Minuten  
(z.B. an 3 Abenden)

## Kursort

Direkt in Ihrem Unternehmen oder bei Bedarf in den Räumlichkeiten der ZHAW in Winterthur

## Preis

CHF 9 750.– (exkl. MwSt. und Spesen)

## Teilnehmerzahl

bis zu 20 Mitarbeiter

**Der Kurs kann in Form und Inhalt individuell auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasst werden!**



Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaften

# **School of Management and Law**

St.-Georgen-Platz 2  
Postfach  
8401 Winterthur  
Schweiz

[www.sml.zhaw.ch](http://www.sml.zhaw.ch)