

Kursstart alle 4 Wochen

# Beschwerdemanagement und Kundenservice mit CRM

Du erwirbst Wissen über die Konzeption eines Beschwerdemanagementsystems, die Optimierung der Kundenbindung und Zufriedenstellung der Kundschaft sowie über den strategischen und operativen Umgang mit CRM. Du erfährst, wie Künstliche Intelligenz (KI) in deinem Beruf eingesetzt wird.



## Abschlussart

Zertifikat „Beschwerdemanagement“  
Zertifikat „Kundenservice mit CRM“



## Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen



## Dauer

5 Wochen



## Unterrichtszeiten

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



## Nächste Kursstarts

07.10.2024  
04.11.2024  
02.12.2024

## LEHRGANGSZIEL

Nach dem Lehrgang bist du in der Lage, Beschwerden zu bearbeiten und so die Zufriedenheit der Kundschaft zu optimieren und diese besser an dein Unternehmen zu binden. Du kannst Beschwerdemanagementsysteme konzipieren und weißt, dass hierbei der Fokus auf der Steigerung der Kundenorientierung liegt.

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

## ZIELGRUPPE

Dieser Lehrgang richtet sich an Mitarbeiter:innen aus Marketing, Vertrieb und Qualitätsmanagement, aber auch an Geschäftsführer:innen, Produktmanager:innen, Key Account Manager:innen oder Existenzgründer:innen.

## BERUFSAUSSICHTEN

Die Kundenzufriedenheit ist häufig ein maßgeblicher Faktor für den Erfolg des Unternehmens. Mit gut fundierten Qualifikationen in Vertrieb und CRM verfügst du über arbeitsmarktrelevante Kompetenzen für nahezu alle Branchen. 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

### BESCHWERDEMANAGEMENT

#### Einführung in das Beschwerdemanagement (ca. 1 Tag)

Beschwerden als Chancen für das Unternehmen  
Ursachen und Arten von Beschwerden  
Verstehen des Kundenverhaltens  
Beschwerdemanagementsysteme

#### Psychologie der Beschwerde (ca. 1 Tag)

Eisbergtheorie  
Beziehungsebenen  
Bedürfnis-Pyramide nach Maslow

#### Reaktion auf Beschwerden (ca. 0,5 Tage)

Deuten von Beschwerden und Wünschen  
Ton- und Stimmlage  
Schlüsselfaktoren

#### Bearbeitung von Beschwerden (ca. 1 Tag)

Grundregeln von Reklamationen  
Schriftliche Reklamationen bearbeiten  
Ablauf eines Beschwerdegesprächs

#### Deeskalationsstrategien (ca. 0,5 Tage)

#### Projektarbeit (ca. 1 Tag)

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

Alle Lehrgänge 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 Ihrer 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 [smartbuilding.alfatraining.de](https://smartbuilding.alfatraining.de).