

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



## Nächste Kursstarts

14.10.2024  
11.11.2024  
09.12.2024

## 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.

## BERUFSAUSSICHTEN

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

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).