



**Über erfolgreiches Customer Relationship Management (CRM) entscheidet nicht alleine die Technologie, sondern wie CRM im Unternehmen gelebt wird!**

Die effiziente Gewinnung von Neukunden, die erfolgreiche Ausweitung von Geschäftsbeziehungen und das Absichern der Stammkunden gegenüber dem Wettbewerb sind in unserer schnelllebigen Zeit entscheidend für den Erfolg jedes Unternehmens. Bei der Vision und Umsetzung einer erfolgreichen CRM Strategie darf nichts dem Zufall überlassen werden.

### Erfolgsmodell

Die fachlichen Kompetenzen Ihrer Mitarbeiter gebündelt mit dem spezifischen Know-how und den Erfahrungen des CRMCoach sind die Garanten für eine erfolgreiche CRM Strategie Ihres Unternehmens.

### Unsere CRM Vision

Wir sehen CRM als ganzheitlichen Geschäftsansatz, der Unternehmen unterstützt, Kunden auf effektive Weise zu gewinnen, um daraus eine langjährige und gewinnbringende Kundenbeziehung zu entwickeln. Alle CRM Initiativen werden aus der CRM Vision und Strategie abgeleitet und auf den Kunden ausgerichtet.

### Ihre CRM Lösung

Die Aufgabe jeder CRM Lösung ist es:

- Informationen zu erfassen,
- Informationen zu bearbeiten und
- Information zu nutzen.

Der Auswahl einer geeigneten CRM Software kommt große Bedeutung zu. Erfahrungsgemäß ist es wesentlich wichtiger, wie Prozesse im CRM abgebildet werden und wie CRM in einem Unternehmen gelebt wird.

### Unser Ansatz

Durch das bewährte CRMCoach 4-Phasen Modell nutzen wir das Potential Ihrer Mitarbeiter und Ihrer Daten, um kundennahe Abläufe und Prozesse zu optimieren und somit Erträge zu steigern und/oder Kosten zu senken.

Das Ziel des CRMCoach ist es mit Ihnen gemeinsam durch Coaching:



### Ihre Entscheidung

Es bleibt Ihre Entscheidung, ob Sie durch Einsatz dieser innovativen und erfolgreichen Methode einen Mehrnutzen für Ihr Unternehmen gewinnen wollen oder nicht. Bevor Sie diese Entscheidung allerdings treffen, sollten Sie jedoch weiter lesen, um Details der CRMCoach Dienstleistungen zu erfahren!

### CRMCoach Dienstleistungen

Mit den CRMCoach Modulen Vision und Strategie, 360° Feedback, Konzeption und Umsetzung sowie Erfolgskontrolle entwickeln oder verbessern wir mit Ihnen die ideale CRM Strategie für Ihr Unternehmen in 4 Phasen und sorgen somit für eine reibungslose und erfolgreiche Umsetzung.



### Vision und Strategie

Als erster Schritt werden die CRM Vision und Strategie definiert und mit den Abteilungs- und Unternehmenszielen in Einklang gebracht. Danach werden die vorhandenen Daten nach einem erprobten Modell einer quantitativen und qualitativen Prüfung unterzogen und auf den notwendigen CRM Standard gebracht.

### CRMCoach 360° Feedback

Die wesentlichen Bestandteile dieses Moduls sind die Analyse der Ist-Situation sowie die Ausarbeitung einer Optimierungsmatrix. Anhand eines kundenspezifischen Fragebogens wird die eingesetzte CRM Lösung mit markt- und branchenüblichen Benchmarks verglichen. Die Optimierungsmatrix soll mögliche Schwachstellen oder Potentiale für Verbesserungen identifizieren.

### Konzeption und Umsetzung

In der Konzeptionsphase werden alle Schritte für ein erfolgreiches CRM detailliert geplant. Unter Berücksichtigung vorhandener oder zukünftiger Systeme wird auf den Einklang von Menschen, Daten und Prozessen besonderer Wert gelegt. Alle Aktionspunkte werden mit Ressourcen- und Kostenschätzungen hinterlegt und dokumentiert. Egal ob Sie sich für „Do-it-yourself“ oder Partnervariante entscheiden, der CRMCoach sorgt für eine erfolgreiche und reibungslose Umsetzung in den Bereichen Systemauswahl, Projektmanagement, Qualitätssicherung, Schulung und Coaching.

### Erfolgskontrolle

Die abschließende Aufgabe im Rahmen des Strategieprozesses ist die Erfolgsmessung. Sie umfasst die drei Gebiete Kundenbewertung (Potential zur Erhöhung des Kundenwertes), CRM Prozessanalyse (Potential zur Kostenreduktion) und Außenwirkungsanalyse (Potential zur Ertragssteigerung).

### Die CRMCoach Module im Überblick:

Modul	Wir leisten	Sie erhalten
Vision und Strategie	Optimierung CRM Strategie Check Ergebnisse - Unternehmensziele Check Ergebnisse – Abteilungsziele Optimierung Scorecard Check CRM Datenbasis	- Datenqualitätscheck - Prioritätenplanung - Ressourcenplanung - Budgetplanung - Endbericht, Präsentation
360° Feedback	Analyse der Ist-Situation Kundenspezifischer Fragebogen Einzelinterviews oder Workshops Auswertung	- Optimierungsmatrix - Aktionsplan (grob) - Endbericht, Präsentation
Konzeption und Umsetzung	Detaillierte Analyse und Planung der Aktionspunkte in Bezug auf Ressourcen, Budget, Umsetzung und Schnittstellen Unterstützung im Projektmanagement Implementierung der Aktionspunkte Unterstützung bei Do-it-yourself Methode Umfangreiche Schulungen und Coaching	- Pflichtenheft - Projektplan - Testberichte - Abschlussberichte - Training - Dokumentation
Erfolgskontrolle	Bewertung der CRM Initiativen Prozessanalyse Außenwirkungsanalyse	- Feedbackanalyse - Scorecard - Abschlussberichte

#### Zusätzliche Dienstleistungen



Der CRMCoach bietet eine Reihe speziell für Klein- und Mittelbetriebe abgestimmter Dienstleistungen im CRM nahem Umfeld an. Dazu gehören:

- Konzeption und Begleitung von Vertriebs- und Marketingkampagnen
- Konzeption und Durchführung von Events und Messeauftritten
- Moderation von internen Brainstormings oder Strategiemeeetings
- PR Aktivitäten, Gestaltung von Werbetexten, Kampagnen und Anzeigen
- Erstellen und Versand von Broschüren, Newslettern oder Kundenzeitschriften
- Mitbewerbsanalysen, Marktanteilsanalysen

#### Coaching – der Schlüssel zum Erfolg

Wir sehen Coaching als moderne „Weiterbildungsmaßnahme“ der persönlichen Leistungsfähigkeit und eine professionelle Begleitung auf dem Weg zum Ziel. Sie formulieren das Ziel und wir begleiten Sie dorthin. CRM Projekte bringen oft Veränderungen im Arbeitsablauf, neue Denkweisen und höhere Qualitätsansprüche im Umgang mit Kunden. Der CRMCoach hilft durch Tools und gezielte Maßnahmen auftretende Probleme und Konflikte zu lösen. Ihre Mitarbeiter lernen durch besseres Selbstmanagement, die CRM Lösung effektiver und erfolgreicher zu betreiben.



Erfolgsfaktoren	Warum wichtig?	Coaching hilft
Kunden-zufriedenheit	Ein wichtiger Faktor als Differenzierung zum Wettbewerb	Nur motivierte und gut geschulte Mitarbeiter sorgen für Kundenzufriedenheit.
Blick auf die Kunden Ihrer Kunden	Ihre Kunden müssen erkennen, dass alle Geschäfte mit Ihnen zu ihrem eigenen geschäftlichen Erfolg beitragen.	„Gelebtes“ CRM schafft die Basis für eine starke und engere Kundenbeziehung und erhöht den Wert der Kunden für Sie.
Analysen, Segmentierung	Vertriebs- und Marketinganalysen erhöhen den Wert von Informationen aus vorangegangenen Interaktionen. Dokumentierte Details sind notwendig.	Nur wenn Sie den Kunden oder Lieferanten voll und ganz verstehen, können Sie langjährige und gewinnbringende Geschäftsbeziehungen aufbauen.
Multi-Kanal Marketing	Die Interaktion mit dem Kunden läuft über verschiedene Kanäle: über Internet, Post, Telefon, im Verkaufsraum, am Kiosk, im persönlichen Gespräch usw.	Um maximale Effektivität zu erreichen, müssen alle Kanäle zusammengeführt werden, damit Ihre Kenntnisse über den Kunden stets aktuell und präzise sind.