

Opleiding Customer Relationship Management (CRM)

Aangeboden door:

Leidse Onderwijs Instelling (LOI)

Ontwikkeld i.s.m. CRM excellence; onder auspiciën van CRM Association NL

Doelgroep en niveau:

Marketing- en salesprofessionals die markt- en klantgericht willen leren werken.

HBO-niveau

Inhoud:

CRM wordt vanuit alle invalshoeken belicht. Aan de orde komen:

- Strategische uitgangspunten van CRM
- Modelijkheden en voorwaarden voor een succesvol CRM- beleid
- De valkuilen
- Organisatie, evaluatie en eventueel bijstellen van CRM-proces

Einddoel:

Na het afronden van de opleiding kun je:

- De noodzaak en consequenties van CRM-toepassingen in een organisatie overzien.
- Een CRM-strategie formuleren en vertalen naar beleid.
- Je kent de instrumenten die CRM biedt om de klantwaarde en klanttevredenheid te beïnvloeden en je kunt deze op operationeel en tactisch niveau hanteren.
- Het klantproces optimaliseren
- De belangrijkste trends m.b.t. organisatie, informatie en communicatie herkennen
- Een typologie maken van organisaties m.b.t. CRM
- Je kent het belang van verandermanagement, het laten slagen van CRM-projecten en bent in staat het veranderingsproces bij CRM-projecten succesvol te managen.
- Je weet hoe je klantinformatie verzamelt en hierbij gebruikmaakt van klantendatabases en datawarehouses. Je kunt deze creëren, in te richten en te onderhouden
- Je weet welke mediachannels je kunt inzetten en bent in staat op basis van relevante beoordelingscriteria afgewogen keuzes te maken.
- Je hebt een goed beeld van CRM-software en je kent de plaats van CRM binnen bedrijfssoftware.
- Je kunt CRM-projecten leiden en begeleiden

Start/data opleiding, duur en lesmethode:

Deze schriftelijke opleiding kan op ieder willekeurig moment gestart worden. Via internet wordt persoonlijke begeleiding geboden. De gemiddelde doorlooptijd van de opleiding bedraagt 6 maanden.

Locatie/Plaats:

Deze opleiding wordt schriftelijk aangeboden en dus kan er overal gestudeerd worden.

Kosten

Het lesgeld per maand: €99,- ofwel €594,- voor de totale opleiding.

Website met meer info:

www.loi.nl