

Post- HBO CRM opleiding

Aangeboden door:

Beeckestijn Business School

In samenwerking met CRM Association NL en Platform Innovatie in Marketing (PIM)

Doelgroep en niveau:

CRM-belangstellenden met minimaal een afgeronde HBO-opleiding (commerciële economie, bedrijfsconomie of ICT) of professionals met voldoende werkervaring op HBO niveau.

Inhoud:

Onderdelen (modulair) in grote lijnen:

- CRM en Strategie
- CRM en Bedrijfsprocessen
- CRM en Organisatie
- CRM en Verandermanagement
- CRM en Wetgeving
- CRM en Klantinformatie
- CRM en Communicatie
- CRM en ICT
- CRM en Project Management
- Afsluitend college met praktijkgerichte projecten en casus.

Einddoel:

Wat bereikt u met deze studie:

- u leert zowel de operationele, tactische als strategische aspecten van CRM te onderkennen
- U beheerst volledig het bedenken, opzetten en begeleiden van CRM projecten
- U leert business cases op te zetten en ROI's te berekenen
- U leert over verandermanagement en implementatie van CRM
- U leert een CRM strategie te bepalen door het analyseren van de in de klantendatabase aanwezige data
- U leert over ICT, CRM pakketten en systemen, inkoop van CRM programmatuur, marktpartijen en toekomstige ontwikkelingen in de CRM markt.
- U leert het management te adviseren over organisatorische, personen en financiële consequenties van het voeren van een beleid dat is gericht op klantgericht ondernemen
- U leert zelfstandig implementatietrajecten te managen waarbij de CRM strategie en werkwijze centraal staan
- U leert de meest recente juridische aspecten met betrekking tot CRM
- U beheerst het innovatief denken en handelen op het terrein van marketing, CRM en Event Driven Marketing
- U mag de titel RCP (Registerd CRM Professional) voeren

Docenten:

- Maurice Bakker (managing partner Metrics and More)
- Egbert Jan van Bel (Pleon, voorzitter MEC)
- Hans Molenaar (voorzitter PIM)
- Alexander Singewald (Singewald Consulting)
- Wil Wurtz (Metrics and More, voorzitter CRM Association NL)
- Conny Zijlstra (Pyramide Consulting, jurylid CRM Award)

Start/data opleiding, duur en lesmethode:

Raadpleeg de website www.beeckestijn.org voor de actuele startdata.
De opleiding wordt in 9 avondcolleges van 18.30 – 21.30 uur aangeboden + een bedrijfsbezoek en een business case. Aan het einde van opleiding legt u een mondeling examen af, dit is geen feitenexamen maar een gesprek over een opdracht waaraan u tijdens de opleiding heeft gewerkt.

Locatie/Plaats:

De colleges worden gegeven op de Hogeschool Utrecht in Utrecht.

Kosten en ledenkorting CRM Association NL

Het collegegeld voor de opleiding bedraagt € 2.950,- excl. BTW (inclusief €195,- vakliteratuur en readers). Leden van de CRM Association NL ontvangen een korting van 10% op het lesgeld. Per leergang geldt deze korting voor maximaal 1 persoon per organisatie/lidmaatschap.

Website met meer info:

www.beeckestijn.org