

Postdoctorale CRM opleiding

Aangeboden door:

Beeckestijn Business School

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

Doelgroep en niveau:

Deze CRM-leergang is ontwikkeld voor ervaren en beleidsbepalende professionals die verantwoordelijk zijn voor klantstrategie, klantinteractie, customer contact en het bepalen van het klantbeleid van een organisatie. Of uw achtergrond nu finance, marketing, IT, sales of service is, de Postdoctorale Leergang brengt u de allerlaatste CRM kennis en achtergronden bij het klantgericht ondernemen. De Postdoctorale leergang CRM vereist minimaal een afgeronde HBO-, post HBO of universitaire opleiding.

Inhoud:

- CRM: een Managementbenadering en Internationalisatie
- Waardeketen, BtoB en concurrentie strategieën
- CRM: organisatie en multichannel
- Customer Experience en CRM
- CRM-technologie, architectuur, integratie en implementatie
- Loyalty, klantbehoud en het ontwerpen van loyaliteitsprogramma's
- Klantinformatie, Datamining en Analytical CRM
- CRM en campagnemanagement
- Datakwaliteitsmanagement
- Customer based accounting
- CRM praktijkcases (met onder andere winnaars van de CRM Award)
- Update van de ontwikkelingen binnen de CRM wetenschap
- In groepen werken aan Harvard Business School CRM Case

Einddoel:

Wat bereikt u met deze studie:

- U volgt een top CRM opleiding met de laatste CRM kennis en inzichten.
- Tijdens de colleges worden op hoog niveau onderwerpen behandeld als strategie rondom klantgericht ondernemen, de organisatorische aspecten, customer experience, loyalty, implementatie van CRM tot en met de laatste technologische ontwikkelingen.
- U bent uitgenodigd facultatieve gastcolleges te volgen, ook na de studie.
- U beschikt over een actief en leerzaam alumni programma.
- U wordt na het succesvol afronden van de opleiding bijgeschreven in het postdoctorale CRM register en ontvangt het Postdoctoraal CRM Certificaat.
- U maakt deel uit van een interessant CRM netwerk.
- U werkt aan een Harvard Business School CRM case.

Docenten:

De Postdoctorale CRM opleiding is een initiatief van Wil Wurtz (voorzitter CRM Association NL) en Egbert Jan van Bel (onafhankelijk onderzoeker en internationaal publicist in marketing en CRM). Gerenommeerde docenten aan de Postdoctorale Leergang komen aan bod vanuit wetenschap en praktijk. Docenten die hun medewerking verlenen aan deze bijzondere CRM opleiding zijn: Prof. Dr. Ton Kuylen, Prof. Dr. Tammo Bijmolt, Prof. Dr. Ir. Sicco Santema en vele andere CRM professionals uit de praktijk.

Start/data opleiding, duur en lesmethode:

Raadpleeg de website www.beeckestijn.org voor de actuele startdata. De opleiding wordt in 8 avondcolleges van 18.30 – 21.30 uur aangeboden + CRM praktijkcases en de Harvard Business School CRM Case. Na afloop van de opleiding ontvangen de deelnemers het officiële postdoctorale certificaat "Customer Relationship Management" van Beeckestijn Business School. Deze CRM opleiding bevindt zich op het hoogste niveau van Nederland. U wordt bijgeschreven in het register van CRM professionals, beheerd door de Nederlandse CRM Association.nl.

Locatie / Plaats:

De colleges worden gegeven op de Universiteit van Utrecht in Utrecht.

Kosten en ledenkorting CRM Association NL

Het collegegeld voor de opleiding bedraagt € 3.875,- excl. BTW (inclusief €300,- 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