



CRM profiel

CRM Profiel:

CRM business consultant

Omschrijving:

De CRM business Consultant is een specialist op het gebied van klantgericht ondernemen. De persoon heeft kennis en ervaring op het gebied verkoop, marketing en service processen. De CRM business consultant (her)formuleert organisatorische en procesmatige verbeteringen op het gebied van marketing-, verkoop- en service. In voorkomende gevallen formuleert de CRM business consultant de functionele systeemspecificaties. De CRM business Consultant is in staat om de informatiebehoeften binnen een organisatie te onderkennen en deze integraal in de organisatorische en procesmatige verandering mee te nemen.

Gedrags competenties:

- Samenwerken en overleggen
- Relaties bouwen en netwerken
- Presenteren
- Formulieren en rapporteren
- Analyseren
- Onderzoeken
- Creëren en innoveren
- Strategieën en concepten formuleren
- Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten
- Kwaliteit leveren
- Omgaan met verandering en aanpassen
- Met druk en tegenslag omgaan

Vaktechnische competenties:

- Ervaring met het formuleren van een CRM visie
- Ervaring met opstellen van de CRM Business Case
- Ervaring met (her)inrichten van verkoop-, marketing- en service afdelingen
- Ervaring met het analyseren en specificeren van verkoop-, marketing en service processen
- Ervaring met het inrichten van data kwaliteit verbeterprocessen
- Ervaring met het definiëren van (klantgeoriënteerde) management informatiebehoeften
- Ervaring met het analyseren en specificeren van **functionele** gebruikerseisen en -wensen
- Ervaring met het selecteren van **operationele** CRM applicaties
- Ervaring met het selecteren van **analytische** CRM applicaties
- Ervaring met het functioneel implementeren van **operationele** CRM applicaties
- Ervaring met het functioneel implementeren van **analytische** CRM applicaties
- Ervaring met het opstellen van **functionele** documentatie

Copyright ©2008 Metrics and More