CRM Manager:in

CRM-Systeme (z. B. Salesforce) · Anbieter: DFW Akademie

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: auf Anfrage

Förderfähig über: Bildungsgutschein

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Mischung Zeitgebunden & Self-Paced
Dauer	4 Wochen in Vollzeit oder 10 Wochen in Teilzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet jeden Tag
Vorkenntnisse	Keine Vorerfahrung
Abschluss	Zertifizierter CRM Manager (m/w/d) (DFW)
Inklusive	Berufscoaching, Notebook / Tablet (geliehen), Softwarelizenzen

Bildungsträger & Kontakt

DFW Akademie

Lise-Meitner-Straße 21, 72202 Nagold

Telefon: 07452 6020662

E-Mail: info@dfw-akademie.de

Web: https://www.dfw-akademie.de/

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

CRM Manager: Zentrale Themen Kundenmanagement, CRM-Systeme und digitale Kundenprozesse

Der Kurs CRM Manager (m/w/d) behandelt zentrale Inhalte des Kundenbeziehungsmanagements, der Nutzung von CRM-Systemen, der Kundenkommunikation sowie deren Anwendung in Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozessen.

Im Kurs „CRM Manager (m/w/d)“ lernst du, Customer-Relationship-Management systematisch im Unternehmen einzusetzen und kundenbezogene Prozesse digital zu strukturieren. Du verstehst die Ziele und den Nutzen von CRM, die Bedeutung datenbasierter Entscheidungen sowie den Aufbau moderner CRM-Plattformen.

Du beschäftigst dich mit Kundendaten, Touchpoints und datenschutzrechtlichen Anforderungen und erhältst einen Überblick über gängige Systeme wie Salesforce, Zoho oder HubSpot. Dabei lernst du, wie Vertriebs- und Marketingprozesse im CRM abgebildet werden – vom Leadmanagement über Kampagnenplanung bis hin zur Support- und Ticketfunktion.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Analyse von Kommunikationsverläufen, Kundenbindung und dem Customer Lifecycle. Du lernst, Reportings und Dashboards zu erstellen, Kennzahlen zu interpretieren und Kampagnenerfolge messbar zu machen.

Abschließend setzt du dein Wissen in einem individuellen Praxisprojekt um. Du entwickelst ein CRM-Konzept oder optimierst bestehende Prozesse und präsentierst deine Lösung strukturiert. Ziel ist es, CRM strategisch zu verstehen und operativ professionell anwenden zu können.

02 Lehrplan & Module

1. CRM-Systeme und digitale Kundenbeziehungen

Einführung in CRM-Konzepte und Systeme
Gestaltung und Verwaltung von Kundenbeziehungen im digitalen Umfeld

2. CRM in Marketing, Vertrieb und Support

Anwendung von CRM-Systemen entlang der Customer Journey
Verknüpfung von Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozessen

3. Kundenkommunikation und Kundenbindung

Gestaltung von Kommunikationsprozessen mit Kunden
Aufbau und Pflege langfristiger Kundenbeziehungen

4. Datenanalyse und Kundenprozesse

Auswertung von Kundendaten zur Optimierung von Maßnahmen
Unterstützung von Entscheidungen durch Kennzahlen

5. CRM-Tools, Trends und Praxisanwendung

Überblick über aktuelle Systeme und Entwicklungen im CRM
Anwendung der Inhalte in praxisbezogenen Aufgabenstellungen

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Zertifizierter CRM Manager (m/w/d) (DFW)

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Keine Vorerfahrung

Grundlegende PC- und Internetkenntnisse

Deutschkenntnisse Niveau B1

Keine speziellen beruflichen Vorkenntnisse erforderlich

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Fachkräfte
- BerufseinsteigerInnen
- Berufstätige

Mögliche Berufsbilder: CRM Manager, Customer Relationship Manager, Customer Experience Manager

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

DFW Akademie · Lise-Meitner-Straße 21, 72202 Nagold
07452 6020662 · info@dfw-akademie.de · https://www.dfw-akademie.de/

Online ansehen