Kundenpsychologie & Relationship Management

Kundenbindung & Beschwerdemanagement · 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	1 Woche in Vollzeit oder 3 Wochen in Teilzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet jeden Tag
Vorkenntnisse	Keine Vorerfahrung
Abschluss	Zertifikat Kundenpsychologie & Relationship Management (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

Kundenpsychologie & Relationship Management: Kundenbindung, CRM und Vertriebsdialog

Der Kurs Kundenpsychologie & Relationship Management behandelt zentrale Inhalte zu Kundenbindung, After-Sales-Strategien, Beschwerdemanagement, Servicequalität, CRM-Systemen, Kundenlebenszyklus, Loyalty-Strategien, Reaktivierung, Verkaufspsychologie, Kaufmotiven, Einwandbehandlung, Storytelling, Nutzenkommunikation und Wirkung im Vertriebsdialog.

In diesem Kurs erwirbst du grundlegende Kenntnisse im Bereich Kundenpsychologie und Beziehungsmanagement im Vertrieb. Du lernst, wie Kundenverhalten verstanden und gezielt beeinflusst werden kann.

Du erhältst einen Überblick über Kundenbindung, After-Sales-Strategien und den Kundenlebenszyklus. Dabei verstehst du, wie langfristige Beziehungen aufgebaut und gepflegt werden.

Ein Schwerpunkt liegt auf Beschwerdemanagement, Servicequalität sowie dem Einsatz von CRM-Systemen. Du erfährst, wie Kundendaten genutzt und Maßnahmen zur Kundenpflege und Reaktivierung umgesetzt werden.

Darüber hinaus beschäftigst du dich mit der Psychologie des Verkaufens, Kaufmotiven und Einwandbehandlung. Ergänzend lernst du Argumentationstechniken, Fragemethoden, Storytelling sowie den Einsatz von Körpersprache und Wirkung im Vertriebsdialog kennen. Praxisnahe Übungen und Simulationen vertiefen die Inhalte.

02 Lehrplan & Module

1. Kundenbindung und After-Sales-Strategien

Grundlagen der Kundenbindung im Vertrieb und Kundenmanagement
Einordnung von After-Sales-Strategien zur Betreuung nach dem Kauf
Analyse von Maßnahmen zur langfristigen Stabilisierung von Kundenbeziehungen

2. Beschwerdemanagement und Servicequalität

Grundlagen des Beschwerdemanagements im Kundenkontakt
Einordnung von Servicequalität als Bestandteil erfolgreicher Kundenbeziehungen
Analyse von Beschwerden, Rückmeldungen und Serviceprozessen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit

3. CRM-Systeme und digitale Tools

Einführung in CRM-Systeme und digitale Tools für das Relationship Management
Grundlagen der Erfassung, Pflege und Auswertung von Kundendaten
Einordnung von CRM als Instrument für Kundenbetreuung, Vertrieb und Kommunikation

4. Kundenlebenszyklus und Loyalty-Strategien

Grundlagen des Kundenlebenszyklus von Erstkontakt bis langfristiger Kundenbeziehung
Entwicklung von Loyalty-Strategien zur Förderung von Wiederkauf und Bindung
Analyse von Kontaktpunkten, Kundenwert und Beziehungspflege im Verlauf der Customer Journey

5. Reaktivierung und langfristige Kundenpflege

Grundlagen der Reaktivierung inaktiver oder ehemaliger Kund:innen
Einordnung langfristiger Kundenpflege als Bestandteil des Relationship Managements
Entwicklung von Maßnahmen zur Ansprache, Betreuung und Bindung unterschiedlicher Kundengruppen

6. Psychologie des Verkaufens und Kaufmotive

Grundlagen der Verkaufspsychologie und Entscheidungsprozesse im Kaufverhalten
Analyse von Kaufmotiven, Bedürfnissen und emotionalen Einflussfaktoren
Einordnung psychologischer Aspekte in Kund:innenansprache und Vertriebsdialog

7. Einwandbehandlung, Argumentation und Fragemethoden

Grundlagen professioneller Einwandbehandlung im Verkaufsgespräch
Entwicklung überzeugender Argumentationslinien auf Basis von Kund:innenbedürfnissen
Anwendung von Fragemethoden zur Bedarfsanalyse und Gesprächssteuerung

8. Storytelling und Nutzenkommunikation

Grundlagen von Storytelling im Vertrieb und Kundenkontakt
Verbindung von Produktmerkmalen, Kundennutzen und verständlicher Argumentation
Einordnung von Nutzenkommunikation als Bestandteil überzeugender Verkaufsgespräche

9. Rollenspiele und Simulationen von Verkaufssituationen

Durchführung von Rollenspielen zur Analyse typischer Verkaufssituationen
Simulation von Kundengesprächen, Einwänden und Abschlusssituationen
Reflexion von Gesprächsführung, Wirkung und Vertriebsverhalten

10. Körpersprache und Wirkung im Vertriebsdialog

Grundlagen nonverbaler Kommunikation im Verkaufsgespräch
Einordnung von Körpersprache, Stimme, Haltung und Auftreten im Vertriebsdialog
Reflexion der eigenen Wirkung in Kundengesprächen und Verkaufssituationen

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Zertifikat Kundenpsychologie & Relationship Management (DFW)

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Keine Vorerfahrung

Grundlegende PC- und Internetkenntnisse

Deutschkenntnisse auf dem Niveau B1

Keine besonderen beruflichen Vorkenntnisse erforderlich

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Fachkräfte
- Berufstätige
- QuereinsteigerInnen

Mögliche Berufsbilder: Account Manager, Customer Success Manager, CRM 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