

Onlineseminar: Grundlagen Kundenbeziehungsmanagement

KBM-26001

Zielgruppe

- ✓ Mitarbeitende aus den Bereichen Marketing, Unternehmenskommunikation, und/oder Vertriebssteuerung
- ✓ Mitarbeitende, die im Rahmen des Kompetenznachweises „Marketing- und Vertriebsunterstützung“ Grundlagenkenntnisse im Marketing und Vertrieb erwerben möchten

Ihr Nutzen

Erklärt zentrale Prinzipien des Beziehungsmanagements in Banken und zeigt, wie Daten von Kunden systematisch analysiert und Zielgruppen effektiv segmentiert werden. Unterstützt die Entwicklung passender Maßnahmen entlang des Lebenszyklus von Kunden und stärkt die Bindung durch Mehrwertangebote und CRM-Strategien.

Inhalt

- ✓ Beziehungen zu Kunden steuern: Lebenszyklus, Customer Experience und CRM-Systeme im Bankkontext verstehen
- ✓ Daten von Kunden analysieren: Stammdatenqualität bewerten, Datenlücken erkennen und Segmentierung umsetzen
- ✓ Personas entwickeln: Zielgruppensegmente definieren und mit BVR-Konzepten und Lebensphasenmodellen arbeiten
- ✓ Instrumente einsetzen: Marketing- und Vertriebsmaßnahmen entlang des Lebenszyklus von Kunden gezielt anwenden
- ✓ Mehrwert schaffen: Loyalitätsprogramme, meinPlus und Mitgliedschaft zur Bindung von Kunden nutzen
- ✓ Zufriedenheit steigern: Feedbacksysteme, Beschwerdemanagement und Zufriedenheitsmessung implementieren

Hinweis

Ihr Referent ist Markus Beese (Leiter Marketing und Prokurist bei der Volksbank BraWo). Das Seminar ist Gegenstand des Kompetenznachweises Marketing- und Vertriebsunterstützung und findet in Kooperation mit der GenoAkademie GmbH statt. Die Veranstaltung ist ausschließlich als Gesamtpaket P1E buchbar.

Voraussetzungen

Grundvoraussetzungen für die Teilnahme:

- ✓ Ein PC, Laptop oder Tablet
- ✓ Ein Headset mit Kopfhörer und Mikrofon
- ✓ Eine funktionierende Kamera
- ✓ Eine stabile Internetverbindung

Wir empfehlen Ihnen eine ruhige Umgebung. Lassen Sie Ihre Kamera während der gesamten Veranstaltung eingeschaltet. Das ermöglicht einen besseren Austausch mit anderen Teilnehmenden, gibt dem Trainer wertvolles Feedback und bindet Sie persönlich stärker ein, was Ihren Lernerfolg steigert.

Preisinformation

Zusätzlich zum Veranstaltungspreis erhebt die GenoAkademie eine Gebühr von je 25,00€ für die digitale Teilnahme an der Veranstaltung.



Termin

27.05.2026 -
28.05.2026



Ort

Digital



Preis

740,00 €



Ansprechpartner

Julia-Sophie Maier
08461/650-1374
julia-sophie.maier@abg-bayern.de
Julia Gabler
08461/650-1320
julia.gabler@abg-bayern.de

Buchen