

Customer Success Management

Mehrwert aus Kundenlösungen maximieren

Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität wird erhöht, wenn wir Kunden mit unseren Lösungen und Services erfolgreicher machen. Der Aufgabenbereich eines/-r Customer Success Manager*in (CSM) ist sehr vielfältig und besteht aus der mehrwertorientierten Begleitung von Bestandskunden während des Customer Journey und der Nutzungsoptimierung eingekaufter Lösungen/Services. CSMs bringen Ideen und Ansätze in den Customer-Life-Cycle ein, sodass die Kunden die erwünschte Wertschöpfung aus den eingekauften Lösungen und Services generieren können.

Customer Success Manager*innen benötigen hierzu einen vielfältigen Skillset, um nachhaltige Erfolge gemeinsam mit den Kunden zu erzielen. Hardskills wie technologisches Wissen, Business-Knowhow und Branchenexzellenz in Kombination mit Softskills wie Emotional Intelligence (EQ), Kommunikationsstärke, wirtschaftliches und strategisches Denken sind ein Muss. Wenn Sie Ihre Kundenbetreuung im Vertrieb, Consulting, Support, Service und Management in die Lage versetzen, eine smarte Lösung umzusetzen, bringt Ihnen das nicht nur mehr Umsatz, sondern auch höhere Margen und vor allem eine deutlich geringere Abwanderungsquote Ihrer Kunden.

Kursinhalt

Das erwartet Sie am Tag 1 (für CSM-Einsteiger und als Refresher besonders gut geeignet):

- Customer Success Management – Rollenbild, Aufgaben und Ziele
- Customer Success und wie wir für unsere Kunden zukünftig Mehrwerte generieren
- Verschiedenen Ansätzen der Technologie-Hersteller (Cisco, Microsoft, IBM, Citrix/CSG etc.)
- Die sieben Skill-Bereiche eines erfolgreichen Customer Success Manager
- Teampay mit anderen Abteilungen im Unternehmen für den maximalen Kundenerfolg

Das erwartet Sie am Tag 2 (für fortgeschrittene CSMs besonders gut geeignet):

- Customer Success Management – Erfolgsmaximierung gemeinsam mit Kunden strukturiert angehen
- CSM Skill7-Framework: der Blue-Print für Ihren Kundenerfolg als Senior CSM
- Beziehungs-, Informations- und Vertriebsmanagement per Exzellenz für CSMs
- CSM-Management und
- CSM Best Practices und Ansätze, um ein erfolgreiches CSM-Team zu gestalten

Jeder Teilnehmer erhält Kursunterlagen und ein Fotoprotokoll.

Zielgruppe

Sie sind bereits als Customer Success Manager*in tätig, oder streben eine Stelle als CSM an? Sie wollen ein Customer Success Management Team aufbauen? Der Blue Print dieses Kurses hilft Ihnen, Ihre persönlichen Skills als CSM, als auch die Skills Ihres CSM-Teams zu analysieren, sodass Sie die nächsten Schritte in Ihrer Weiterentwicklung zum Kundenerfolg festlegen können.

Der Kurs eignet sich aber auch für bereits tätige CSM, als auch für Personen, die eine Rolle als CSM anstreben wollen. Der Kurs richtet sich weiterhin an bereits tätige Heads-of-CSM und CSM Teamleiter*innen, die ein CSM-Team leiten und/oder aufbauen wollen.

Voraussetzungen

Keine

Dieser Kurs im Web



Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: www.experteach.ch/go/CUSU

Vormerkung

Sie können auf unserer Website einen Platz kostenlos und unverbindlich für 7 Tage reservieren. Dies geht auch telefonisch unter 06074 4868-0.

Garantierte Kurstermine

Für Ihre Planungssicherheit bieten wir stets eine große Auswahl garantierter Kurstermine an.

Ihr Kurs maßgeschneidert

Diesen Kurs können wir für Ihr Projekt exakt an Ihre Anforderungen anpassen.

Training		Preise zzgl. MwSt.	
Termine in Deutschland		2 Tage	CHF 2.195,-
Online Training		2 Tage	CHF 2.195,-
Termin/Kursort		Kursprache Deutsch	
27.05.-28.05.24	Frankfurt	25.11.-26.11.24	Frankfurt
27.05.-28.05.24	Online	25.11.-26.11.24	Online

Stand 24.02.2024



EXPERTeach



Unser Trainingsangebot für Sie:



Classroom Training

Das Live-Trainingserlebnis in unseren Training Centern oder bei Ihnen vor Ort.



Online Training

Nehmen Sie online am Kurs teil – ohne Reise- und Hotelaufwände.



Hybrid Training

Classroom & online in einem Kurs – Sie wählen, wie Sie teilnehmen möchten.



Inhouse-Schulungen

Für Ihr Projekt erstellen wir genau passende Trainingskonzepte.



Garantierte Kurstermine

Die ExperTeach Garantietermine geben Ihnen Sicherheit für Ihre Planung.

Auszeichnungen für ExperTeach



ExperTeach AG

Kronenstrasse 11 · 8735 St. Gallenkappel · Telefon: +41 55 420 2591 · Fax: +41 55 420 2592 · info@experteach.ch · www.experteach.ch