

# Megszerezni, kiszolgálni, megtartani: Fókuszpontban az ügyfélkapcsolatok menedzsmentje

**Tréner: György István**

## **Kiknek ajánljuk?**

A CRM (Customer Relationship Management), vagyis az ügyfélkapcsolatok menedzsmentje az informatikai piac elemzésével foglalkozó Gartner Group szerint a vállalatok egyik legfontosabb teendője. Fontosságának növekedése nem meglepő: válság idején a vállalatok általában először a költségeiket igyekeznek csökkenteni, de utána az érdeklődésük törvényszerűen az értékesítés, vagyis az ügyfelek felé fordul. Tanfolyamunkat azoknak ajánljuk, akik

- hatékonyabb ügyfélkapcsolatokat szeretnének építeni és fenntartani;
- nagyobb teljesítményt várnak el az értékesítőktől;
- hatékonyabb marketing kampányokat szeretnének bonyolítani;
- pontosan nyomon akarják követni az ügyfelek panaszait és azok kezelését;
- és akik nem informatikai vezetőkként részt vesznek a vállalati CRM rendszer bevezetésének előkészítésében, megvalósításában és működtetésében.

## **Miben segít a program?**

A vállalat legfőbb értéke, legfértettebb kincse a vevő. A vállalatvezető sikeressége elsősorban azon múlik, hogy ezt az értéket hogyan tudja megőrizni, sőt növelni. A CRM segítségével a vállalatok egyrészt hatékonyabbá tehetik működésüket, másrészt folyamataik átláthatóvá és nyomon követhetővé válnak, és mindezeknek köszönhetően ügyfélkapcsolataik is javulhatnak.

Mit jelent egy CRM rendszer bevezetése? Milyen folyamatokat támogat a CRM? Hogyan változtatják meg a technológiai és társadalmi változások a vállalatok és ügyfelek viszonyát? Hogyan készüljünk fel ezekre az új kihívásokra? Milyen kihívásokkal szembesül egy vezető a CRM bevezetése során? Magunk vágjunk bele a fejlesztésbe vagy bízzuk külső szakértőkre? Mi a jobb: a saját fejlesztésű vagy a dobozos termék?

Ezekre a kérdésekre ad választ a tanfolyam, áttekintést nyújtva a CRM piaci trendekről, a jövőbeni változásokról. Esettanulmányokon keresztül mutatjuk be és elemezzük a CRM bevezetési projektek sikerének vagy sikertelenségének okait.

A téma megismerését videók, demók és az egyes területeket lezáró megbeszélések is segítik.

## **A képzés célja**

Programunk áttekintést ad a CRM rendszer bevezetésével kapcsolatos legfontosabb vezetői ismeretekről, különös tekintettel a szükséges vezetői döntésekre. A résztvevők átfogó képet



kapnak a vállalatok előtt álló üzleti kihívásokról és a korszerű CRM által kínált lehetőségekről.

### A képzés során megszerezhető kompetenciák

- Széleskörű, megalapozott ismeretek a CRM piac által nyújtott lehetőségekről, az alkalmazási területekről
- A CRM rendszer bevezetésével és alkalmazásával összefüggő technológiai alapismeretek
- A CRM használatával kapcsolatos általános gyakorlati ismeretek
- A CRM alkalmazásával kapcsolatos, az értékesítési, a marketing és az ügyfélszolgálati tevékenységben jelentkező teendők megismerése
- Jártasság a CRM által nyújtott információk döntéshozatali alkalmazásában

### Fő témák:

TRAINING NAPOK	TÉMÁK	ELŐADÓ	IDŐ-TARTAM	tartalom
1. nap	1. téma Bevezetés	György István	1,5 óra	A résztvevők bemutatkozása Eddigi tapasztalatok felmérése A vállalat és az ügyfél megváltozott viszonya <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ügyfélközpontúság</li> <li>• Mit is értünk CRM alatt?</li> <li>• 20 éve CRM</li> <li>• A CRM rendszer által érintett tevékenységek</li> <li>• A CRM helye a vállalati alkalmazások között</li> </ul>
	2. téma A CRM helye a vállalatvezetésben	György István	1,5 óra	A CRM és az üzleti folyamatok A CRM a vállalati kultúrában A CRM alkalmazkodik a folyamatokhoz, vagy fordítva? A CRM mint a vállalatvezetés eszköze <ul style="list-style-type: none"> <li>• a hatékonyság növelése</li> <li>• nyomon követhetőség és átláthatóság</li> <li>• ellenőrzés</li> <li>• erőforrás-gazdálkodás</li> <li>• riportok és elemzések</li> </ul>
	3. téma A CRM és más informatikai rendszerek kapcsolata	György István	1,5 óra	Technológia háttér CRM technológiák (win, web, mobil) <ul style="list-style-type: none"> <li>• kompatibilitás adatbázisokkal és alkalmazásokkal</li> </ul> Alkalmazás-integráció <ul style="list-style-type: none"> <li>• szigetrendszer vagy integrált alkalmazás?</li> <li>• milyen rendszerekkel kell (értelmes) egy CRM rendszert összekapcsolni?</li> <li>• hol van az ügyféladat?</li> </ul> Jövőbeni trendek és a web 2.0 hatása <ul style="list-style-type: none"> <li>• generációs hatások</li> <li>• közösségi hálózatok</li> <li>• közösségi CRM</li> </ul>



				CRM bevezetés előkészítése <ul style="list-style-type: none"> <li>• az üzleti követelmények meghatározása</li> <li>• a projekt terjedelme</li> </ul>
	<b>4. téma</b> <b>A sikeres CRM projekt – elmélet és gyakorlat</b>	György István	1,5 óra	Mit válasszunk? <ul style="list-style-type: none"> <li>• „dobozos termék” vagy saját fejlesztés - előnyök és hátrányok</li> </ul> A CRM bevezetés sikerességének vállalati feltételei <ul style="list-style-type: none"> <li>• pénzkérdés?</li> <li>• emberi tényező – kié az ügyfél?</li> <li>• vezetői elkötelezettség</li> <li>• a végrehajtás fontossága</li> <li>• Tanácsadók szerepe</li> </ul> Esettanulmányok, sikertörténetek - Interaktív workshop CRM projektet sikerrel megvalósító vezető részvételével <ul style="list-style-type: none"> <li>• kockázatok a bevezetés során</li> <li>• hogyan mérhető az eredmény?</li> </ul> Tanfolyamzárás, kérdezz-felelek
	<b>ÖSSZEGZÉS</b>	<b>A TANULTAK ÖSSZEFOGLALÁSA</b>		

**Részvételi díj: 45 000 Ft + Áfa**

**Dátum, helyszín:**

Dátum: 2010. április 7.

Helyszín: CEU Business School, 1023 Budapest, Frankel Leó út 30-34.



**György István**

Okleveles villamosmérnök, adat- és távközlési szakmérnök, gazdasági mérnök. 2004-ben corporate management képzésen vett részt Japánban. 25 éves vállalatvezetői tapasztalattal rendelkezik az informatikai piacon. 4 éve dolgozik a CRM rendszerek fejlesztésével foglalkozó *update software Magyarország Kft.*-nél, mint kereskedelmi igazgató. Korábbi munkahelyein is foglalkozott különféle ügyviteli alkalmazások bevezetésével. Az elmúlt években több nagyvállalati CRM bevezetés előkészítésében vett részt. Rendszeres résztvevője és előadója az e-Banking és CRM Summit rendezvényeknek. Érdeklődési köre: a közösségi média és a CRM kapcsolata.

**Online érdeklődés és jelentkezés:**

<http://www.vezetokepzes.ceubusiness.org/jelentkezés>

**Személyes érdeklődés:**

Kárpáty András  
igazgató, Corporate Solutions  
Tel.: + 36-1-887-5080  
Fax: +36-1-887-5055  
Mobil: +36-20-962-5173

Erdős Kata  
EEP Program koordinátor  
Tel.: + 36-1-887-5161  
Fax: +36-1-887-5055  
Mobil: +36-20-269-677

