



Modul 1 er til ledelsen, projekt- og styregruppen samt de ansvarlige for CRM investering og implementering. Du lærer faldgruberne at kende. Vi arbejder med mål og strategier for CRM. Vi diskuterer jeres CRM parathed og ikke mindst. CRM bliver dit ROI baserede ledelsesredskab.

Dag 1:

Strategi og Ledelse

- 09.30 **Morgenkaffe og introduktion til modulet**
v/ kursusleder
- Modulets formål og indhold
 - Lærerkærter og arbejdsform
- 10.00 **Strategiske overvejelser om CRM investering og ROI**
v/Claus Due, Due & Partners
- Uden strategi og fælles fodslag i ledelsen bliver CRM ingen succes. Bliv i stand til at træffe de for din virksomhed rigtige valg.
- Købmandskab 2.0
 - Lad os sikre god og hurtig ROI
 - Hvordan skal CRM defineres i din organisation?
 - CRM vision, mål og ambition
 - Undgå de typiske faldgruber
- 12.00 **Frokost**
- 12.30 **CRM og nøgletalsstyring**
v/ Claus Due, Due & Partners
- Resultatet af CRM indsatsen kan ses af CRM nøgletallene. Bliv dus med terminologier og nøgletal:
- Kundens livstid og livstidsværdi
 - Retention og churn
 - Kundemarkedsandel
 - Andre nøgletal og brugen af dem
- 15.00 **Genopladnings pause**
- 15.30 **Workshop: CRM strategiske overvejelser**
- Der diskuteres visioner, mål og ambitioner, ligesom nøgletalsstyring danner grundlag for diskussion i mindre grupper. Målet er at hver enkelt deltager får gjort sig tanker i relation til egen virksomhed:
- Opgaveformulering og workshop
 - Plenumdiskussion ud fra workshop
- 17.30 **Debriefing**
v/ kursusleder
- Afslutning på første dag

Kursusfakta:

- Tid: 2-3. november 2010
- Sted: Skodsborg Kurhotel & Spa, Skodsborg Strandvej 139, 2942 Skodsborg. Telefon (+45) 45 58 58 00
- Praktik: Eksternkursus. Evt. overnatning bookes på 45 58 58 00
- Pris: Pr. modul Kr. 8.000,- excl. moms
Alle 5 moduler kr. 35.000,- excl. moms
Pris er incl. kursusmaterialer samt forplejning mellem kl. 9.00 og 17.00.

Dag 2:

Ledelsesmodeller og spilleregler

- 09.00 **CPM: Customer Profitability Management**
v/ Claus Due, Due & Partners
- Kortlæg kunderne, så marketing, salg og serviceorganisationen kan rette indsatsen mod de kunder og kundemuligheder, hvor afkastet af indsatsen er størst.
- CRMmatrix® er en ledelsesmodel til optimering af ressourcerne. CRMmatrix® er kilden til en ensartet kundeforståelse i virksomheden og til hurtig og målrettet selvledelse i salg og service:
- Kortlægning af kunderne
 - Diagnose og strategivalg
 - Præsentation og diskussion
- 11.30 **Frokost**
- 12.00 **CRM lovgivningen**
v/ Thomas Munk Rasmussen, De LaCour Dania
- Der er et helt lovkompleks og mange regler omkring CRM, salg og markedsføring. Det er nødvendigt at kende spillereglerne, så du ikke træder ved siden af lovene eller kunderne over tærerne. Prisen for at træde ved siden af kan være betydelig. Lær at begå dig på lovlig vis og kend faldgruberne:
- Markedsføringsloven
 - Persondataloven
 - Andre relevante love og regler
- 15.00 **Genopladnings pause**
- 15.30 **CRM Implementering: Sådan gjorde vi hos OK**
v/Per Andersen, OK a.m.b.a.
- Virksomheden har for nylig været gennem en CRM implementering. Vi vil gerne dele vores erfaringer med jer.
- Det ville vi have ud af det
 - Sådan greb vi CRM projektet an
 - Sådan forløb processen
 - Det fik vi ud af det
 - Det lærte vi undervejs
- 16.45 **Debriefing**
v/ kursusleder

Tilmelding og information

CRM Skolen® er et diplomkursus omfattende 5 moduler af 2 dages varighed. Modulerne kan efter ønske tages enkeltvis og i vilkårlig rækkefølge.

Due & Partners er ansvarlig for udviklingen og kvaliteten af undervisningen på CRM Skolen®.

Tilmelding eller yderligere oplysninger om CRM Skolen® fås på telefon +45 70 20 18 90 eller www.CRMskolen.dk.

Ret til ændringer i programmet forbeholdes.