

Customer Success Management

Im Zentrum einer Geschäftsbeziehung stehen der Kundennutzen und der Ausbau des ROI im Fokus. Nur wenn der Kunde seine erwarteten Vorteile realisiert und für sich selbst bestätigt, kann ich in meinem Unternehmen langfristig auf wiederkehrendes Geschäft setzen. Für Software- und Telekommunikations-Unternehmen sind dies die zentralen Elemente, die sich direkt auf die P&L und die Bilanz des Unternehmens auswirken.

Die daraus resultierenden Aufgaben eines Customer Success Managers (CSM) sind sehr vielfältig und anspruchsvoll. CSMs bringen strukturiert den Nutzen zum Kunden und finden weitere Ideen und Ansätze, sodass die Kunden eine erweiterte Wertschöpfung aus den eingekauften Lösungen und Services generieren können und die Geschäftsbeziehung wächst.

Customer Success Manager benötigen hierzu einen vielfältigen Skillset, um nachhaltige Erfolge gemeinsam mit den Kunden zu erzielen. Hard Skills wie technologisches Wissen, Business-Know How und Branchen-Exzellenz in Kombination mit Soft Skills wie Emotional Intelligence (EQ), Kommunikationsstärke, wirtschaftliches und strategisches Denken sind ein Muss. Bestandskundenbetreuung integriert in die Prozesse von Vertrieb, Consulting, Support, Service und Management ermöglicht Ihnen, die Kundenlösungen ins Zentrum zu stellen und so für die Kontinuität der Geschäftsbeziehung und die daraus resultierenden, positiven Auswirkungen auf Ihre Unternehmenskennzahlen hinzuarbeiten.

Kursinhalt

- Customer Success Management – Rollenbild, Aufgaben und Ziele
- Customer Success und wie wir für unsere Kunden zukünftig Mehrwerte generieren
- Verschiedene Ansätze der Software-Provider und StartUps (Salesforce, Microsoft, Celonis, Dropbox, kleine StartUps etc.)
- Die sieben Skill-Bereiche eines erfolgreichen Customer Success Managers
- Relevante Prozesse und Schnittstellen mit anderen Abteilungen im Unternehmen für den maximalen Kundenerfolg
- Customer Success Management – Erfolgsmaximierung gemeinsam mit Kunden strukturiert angehen
- Der Impact-Cycle, um vom Kickoff über das Business-Review wiederkehrende und steigende Umsätze zu realisieren
- Beziehungs-, Informations- und Vertriebsmanagement per Exzellenz für CSMs
- CSM-Management und die Platzierung im Unternehmen
- CSM Best Practices und Ansätze, um ein erfolgreiches CSM-Team zu gestalten

Sie erhalten deutschsprachige Kursunterlagen sowie ergänzende Handouts.

Zielgruppe

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

Dieser Kurs im Web



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

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 	
01.07.-02.07.25	 München	12.11.-13.11.25	 Frankfurt
01.07.-02.07.25	 Online	12.11.-13.11.25	 Online

Stand 08.02.2025



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

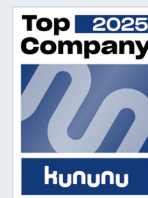
Für Ihr Projekt erstellen wir genau passende Trainingskonzepte.



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