>> Kundenorientierung und Servicequalität

Customer Success Management

EGOS! the education company

In einem zunehmend wettbewerbsintensiven Markt entscheidet nicht mehr nur der Verkauf, sondern der nachhaltige Erfolg Ihrer Kunden über Wachstum und Profitabilität.

EGOS! PDF MVC Content Application Framework v9.2610.21.1. ©2026 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten. Created on 31.10.2026 10:29:22. ID31318. Kundenorientierung und Servicequalität Customer Success Management

Ihr Nutzen

Nach dem Seminar sind Sie in der Lage Customer Success in Ihrem Unternehmen strategisch zu verankern, Kundenbedürfnisse systematisch zu analysieren und zu steuern, Customer Journeys und Erfolgskonzepte zu entwickeln, relevante Kennzahle gezielt einzusetzen, Risiken frühzeitig zu erkennen und gegenzusteuern sowie Cross- und Upselling-Potenziale professionell zu nutzen.

Preis pro Teilnehmer

EUR 1150,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

Voraussetzungen

Grundlagen Kundenorientierung und Servicequalität~8380

oder dem entsprechende Kenntnisse.

Hinweise

Methodik:
> Impulsvorträge mit aktuellen Frameworks
> Praxisübungen & Gruppenarbeiten
> Fallstudien aus realen Unternehmenssituationen
> Transfer auf Ihre individuelle Unternehmenspraxis

Version: N/A

Seminarinhalte

Tag 1:
* Grundlagen & Strategie
- Was ist Customer Success Management?
- Abgrenzung zu Vertrieb, Service und Account Management
- Customer Success als Wachstumstreiber im Unternehmen
- Customer Lifecycle & Erfolgsfaktoren

* Kunden verstehen & steuern
- Kundenbedürfnisse und Erwartungen analysieren
- Entwicklung von Personas & Customer Journeys
- Aufbau nachhaltiger Kundenbeziehungen
- Erfolgreiche Onboarding-Strategien

* Operatives Customer Success Management
- Strukturierte Betreuung entlang des Kundenlebenszyklus
- Stakeholder-Management und Kommunikation
- Best Practices aus erfolgreichen Unternehmen
- Aufbau eines skalierbaren CSM-Systems

* Kommunikations- und Konfliktmanagement
- Einführung in Kommunikationsmodelle und -formen
- Einführung in konstruktives Konfliktmanagement
- Strategien zur Konfliktbewältigung
- Konflikte und Konfliktmanagement in virtuellen Teams
- Konfliktmanagement in der interkulturellen Zusammenarbeit
- Virtuelle Kommunikation in Unternehmen
- Arten virtueller Kommunikation und Tools

Tag 2:
* Datenbasierte Steuerung und Analyse
- Wichtige KPIs im Customer Success:
- Nutzung von Kundenfeedback zur Optimierung
- Kundendatenanalyse und Bedürfniserkennung
- Customer-Relationship-Management
- Messung und Management der Kundenerfahrung

* Digitale Strategien
- Omnichannel-Management und Tools
- Integration von Cloud Computing und KI

* Kundenbindung & Wachstum
- Strategien zur Reduktion von Kündigungen
- Ausbau von Kundenpotenzialen (Upselling / Cross-Selling)
- Umgang mit schwierigen Kunden
- Entwicklung nachhaltiger Kundenbindungsstrategien

* Verkaufstechniken zur Kundenbindung
- Kommunikationstechniken im Verkauf
- Aufbau einer Vertrauensbeziehung zum Kunden
- Präsentation von Produkten und Dienstleistungen
- Einwandbehandlung und -überwindung
- Abschlusstechniken und Verkaufsabschluss
- Fragetechniken im Verkaufsgespräch
- Verhandlungstechniken und Preisgespräche
- Cross-Selling- und Up-Selling-Techniken

* Optional:
- Customer Success Strategieentwicklung
- KPI-Implementierung im Unternehmen
- Integration von KI & Automatisierung im Customer Success
- Coaching für Customer Success Teams

© 2026 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten.