

# KUNDENANALYSE UND ZIELGRUPPENBEZOGENES CRM

## E-Learning Mikrozertifikat

### Was erwartet Sie im E-Learning Mikrozertifikat Kundenanalyse und zielgruppenspezifisches CRM?

Das Mikrozertifikat ist als Fernlehrgang konzipiert und umfasst insgesamt 50UE. Dieser Kurs findet in Kooperation mit der E-Learning Group, einem erfahrenen Anbieter für Online- und Mobile-Learning, statt. TeilnehmerInnen nutzen die digitale Lernplattform der E-Learning Group. Die Ausstellung des Zertifikats und damit der Nachweis Ihrer Qualifikation erfolgt über das BFI Oberösterreich.

#### Kursinhalte:

Durch eine systematische und datengetriebene Analyse der Kundenbedürfnisse und -verhaltensweisen können Führungskräfte wertvolle Erkenntnisse gewinnen, die dazu beitragen können, ihre Produkte und Dienstleistungen zu verbessern, die Kundenzufriedenheit zu steigern und letztendlich die Kundenbindung zu erhöhen.

- Kundengewinnung
- Kundenbindung & -entwicklung
- Kundentrennung & -rückgewinnung
- Zielgruppenanalyse
- Risikoanalyse
- Kundensegmentierung
- Methoden der Kundenanalyse
- Cross-Selling-Analyse
- Churn-Management (Storno-Analyse)

Dieser Kurs bieten Ihnen ein 360-Grad-Lernkonzept mit eBooks, Hörbüchern, Lernvideos, Podcasts, interaktiven Übungen, Case Studies und vollwertigen praxisnahen Skripten nach akademischen Standards.

#### Zielgruppe:

Personen, die ihr Wissen im Bereich Kundenanalyse erweitern möchten um neue Kunden zu gewinnen.

#### Zu beachten ist:

- Das Zertifikat findet zu 100% online und ohne Präsenz statt.
- Alle Lehrinhalte werden digital zur Verfügung gestellt.
- Anmeldung und Start sind jederzeit möglich.

- Sie bestimmen Ort und Zeit für Ihre Online-Abschlussprüfung.
- Ab Freischaltung des Kurses ist Ihr Zugang für 12 Monate aktiviert

## Termin- und Kurs-Details

<b>Ort</b>	BFI Online Plattform, ortsunabhängig da E-Learning, Online
<b>Kursnummer</b>	20260ÖÖÖM01501
<b>Unterrichtseinheiten</b>	50
<b>Normalpreis</b>	€ 399,00

*Kurs-Anmeldung und weitere Informationen im Internet auf [www.bfi-ooe.at/kurs/M015](http://www.bfi-ooe.at/kurs/M015) sowie telefonisch bei der BFI-Serviceline unter **0732 / 6922 6922**.*

