

Universitätsexperte

Customer Relationship Management





Universitätsexperte Customer Relationship Management

- » Modalität: online
- » Dauer: 6 Monate
- » Qualifizierung: TECH Technologische Universität
- » Aufwand: 16 Std./Woche
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online
- » Gerichtet an: Hochschulabsolventen und Fachleute mit nachweislicher Erfahrung im kaufmännischen Bereich, im Vertrieb, im Marketing und ähnlichem.

Internetzugang: www.techtitute.com/de/wirtschaftsschule/spezialisierung/spezialisierung-customer-relationship-management

Index

01

Willkommen

Seite 4

02

Warum an der TECH studieren?

Seite 6

03

Warum unser Programm?

Seite 10

04

Ziele

Seite 14

05

Struktur und Inhalt

Seite 18

06

Methodik

Seite 24

07

Profil unserer Studenten

Seite 32

08

Auswirkung auf Ihre Karriere

Seite 36

09

Vorteile für Ihr Unternehmen

Seite 40

10

Qualifizierung

Seite 44

01

Willkommen

Die Zufriedenheit der aktuellen und potentiellen Kunden ist für jedes Unternehmen das A und O, um bestmögliche Ergebnisse zu erzielen. Daher ist es notwendig, den Markt und seine Interessen zu analysieren, um ihn besser interpretieren zu können. Die dafür zuständige Disziplin ist das *Customer Relationship Management*, das es den Fachleuten aus Wirtschaft und Verwaltung ermöglicht, die Bedürfnisse ihrer Kunden zu verstehen, eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg eines jeden Geschäftsprojekts. Durch das Absolvieren dieses Studiengangs erwerben die Studenten ein Expertenwissen über Kundenbeziehungen sowie die notwendigen Fähigkeiten, um große Projekte zu leiten, die auf die Befriedigung spezifischer Marktbedürfnisse ausgerichtet sind.



Universitätsexperte in Customer Relationship Management.
TECH Technologische Universität



“

Die Figur des aufrechten, unflexiblen und autoritären Managers ist überholt. Es hat sich ein neues Profil herausgebildet, das viel mehr den neuen Trends entspricht und sich durch technologische Kompetenz, aktives Zuhören und Selbstkritik auszeichnet”

02

Warum an der TECH studieren?

TECH ist die weltweit größte 100%ige Online Business School. Es handelt sich um eine Elite-Business School mit einem Modell, das höchsten akademischen Ansprüchen genügt. Ein leistungsstarkes internationales Zentrum für die intensive Fortbildung von Führungskräften.



“

TECH ist eine Universität an der Spitze der Technologie, die dem Studenten alle Ressourcen zur Verfügung stellt, um ihm zu helfen, geschäftlich erfolgreich zu sein"

Bei TECH Technologische Universität



Innovation

Die Universität bietet ein Online-Lernmodell an, das modernste Bildungstechnologie mit höchster pädagogischer Genauigkeit verbindet. Eine einzigartige Methode mit höchster internationaler Anerkennung, die dem Studenten die Schlüssel für seine Entwicklung in einer Welt des ständigen Wandels liefert, in der Innovation der wesentliche Einsatz eines jeden Unternehmers sein muss.

"Die Erfolgsgeschichte von Microsoft Europa" für die Einbeziehung des neuen interaktiven Multivideosystems in unsere Programme.



Maximalforderung

Das Zulassungskriterium von TECH ist nicht wirtschaftlich. Sie brauchen keine große Investitionen zu tätigen, um bei TECH zu studieren. Um jedoch einen Abschluss bei TECH zu erlangen, werden die Grenzen der Intelligenz und der Kapazität des Studenten getestet. Die akademischen Standards von TECH sind sehr hoch...

95% | der Studenten von TECH schließen ihr Studium erfolgreich ab



Networking

Fachleute aus der ganzen Welt nehmen an der TECH teil, so dass der Student ein großes Netzwerk von Kontakten knüpfen kann, die für seine Zukunft nützlich sein werden.

+100.000 jährlich spezialisierte Manager
+200 verschiedene Nationalitäten



Empowerment

Der Student wird Hand in Hand mit den besten Unternehmen und Fachleuten von großem Prestige und Einfluss wachsen. TECH hat strategische Allianzen und ein wertvolles Netz von Kontakten zu den wichtigsten Wirtschaftsakteuren auf den 7 Kontinenten aufgebaut.

+500 | Partnerschaften mit den besten Unternehmen



Talent

Dieses Programm ist ein einzigartiger Vorschlag, um die Talente des Studenten in der Geschäftswelt zu fördern. Eine Gelegenheit für ihn, seine Anliegen und seine Geschäftsvision vorzutragen.

TECH hilft dem Studenten, sein Talent am Ende dieses Programms der Welt zu zeigen.



Multikultureller Kontext

Ein Studium bei TECH bietet dem Studenten eine einzigartige Erfahrung. Er wird in einem multikulturellen Kontext studieren. In einem Programm mit einer globalen Vision, dank derer er die Arbeitsweise in verschiedenen Teilen der Welt kennenlernen und die neuesten Informationen sammeln kann, die am besten zu seiner Geschäftsidee passen.

Unsere Studenten kommen aus mehr als 200 Ländern.

TECH strebt nach Exzellenz und hat zu diesem Zweck eine Reihe von Merkmalen, die sie zu einer einzigartigen Universität machen:



Analyse

TECH erforscht die kritische Seite des Studenten, seine Fähigkeit, Dinge zu hinterfragen, seine Problemlösungsfähigkeiten und seine zwischenmenschlichen Fähigkeiten.



Akademische Spitzenleistung

TECH bietet dem Studenten die beste Online-Lernmethodik. Die Universität kombiniert die *Relearning*-Methode (die international am besten bewertete Lernmethode für Aufbaustudien) mit der Fallstudie. Tradition und Avantgarde in einem schwierigen Gleichgewicht und im Rahmen einer anspruchsvollen akademischen Laufbahn.



Skaleneffekt

TECH ist die größte Online-Universität der Welt. Sie verfügt über ein Portfolio von mehr als 10.000 Hochschulabschlüssen. Und in der neuen Wirtschaft gilt: **Volumen + Technologie = disruptiver Preis**. Damit stellt TECH sicher, dass das Studium nicht so kostspielig ist wie an anderen Universitäten.



Mit den Besten lernen

Das Lehrteam von TECH erklärt im Unterricht, was sie in ihren Unternehmen zum Erfolg geführt hat, und zwar in einem realen, lebendigen und dynamischen Kontext. Lehrkräfte, die sich voll und ganz dafür einsetzen, eine hochwertige Spezialisierung zu bieten, die es dem Studenten ermöglicht, in seiner Karriere voranzukommen und sich in der Geschäftswelt zu profilieren.

Lehrkräfte aus 20 verschiedenen Ländern.



Bei TECH werden Sie Zugang zu den präzisesten und aktuellsten Fallstudien im akademischen Bereich haben"

03

Warum unser Programm?

Die Teilnahme am TECH-Programm bedeutet eine Vervielfachung der Chancen auf beruflichen Erfolg im Bereich der höheren Unternehmensführung.

Es ist eine Herausforderung, die Anstrengung und Hingabe erfordert, aber die Tür zu einer vielversprechenden Zukunft öffnet. Der Student wird von den besten Lehrkräften und mit den flexibelsten und innovativsten Lehrmethoden unterrichtet.



“

Wir verfügen über das renommierteste Dozententeam und den umfassendsten Lehrplan auf dem Markt, so dass wir Ihnen eine Fortbildung auf höchstem akademischen Niveau bieten können"

Dieses Programm bietet eine Vielzahl von beruflichen und persönlichen Vorteilen, darunter die Folgenden:

01

Einen deutlichen Schub für die Karriere des Studenten

Mit einem Studium bei TECH wird der Student seine Zukunft selbst in die Hand nehmen und sein volles Potenzial entfalten können. Durch die Teilnahme an diesem Programm wird er die notwendigen Kompetenzen erwerben, um in kurzer Zeit eine positive Veränderung in seiner Karriere zu erreichen.

70% der Teilnehmer dieser Spezialisierung erreichen in weniger als 2 Jahren eine positive Veränderung in ihrer Karriere.

02

Entwicklung einer strategischen und globalen Vision des Unternehmens

TECH bietet einen detaillierten Überblick über das allgemeine Management, um zu verstehen, wie sich jede Entscheidung auf die verschiedenen Funktionsbereiche des Unternehmens auswirkt.

Die globale Vision des Unternehmens von TECH wird Ihre strategische Vision verbessern.

03

Konsolidierung des Studenten in der Unternehmensführung

Ein Studium an der TECH öffnet die Türen zu einem beruflichen Panorama von großer Bedeutung, so dass der Student sich als hochrangiger Manager mit einer umfassenden Vision des internationalen Umfelds positionieren kann.

Sie werden mehr als 100 reale Fälle aus dem Bereich der Unternehmensführung bearbeiten.

04

Übernahme neuer Verantwortung

Während des Programms werden die neuesten Trends, Entwicklungen und Strategien vorgestellt, damit der Student seine berufliche Tätigkeit in einem sich verändernden Umfeld ausüben kann.

45% der Studenten werden intern befördert.

05

Zugang zu einem leistungsfähigen Netzwerk von Kontakten

TECH vernetzt seine Studenten, um ihre Chancen zu maximieren. Studenten mit den gleichen Sorgen und dem Wunsch zu wachsen. So wird es möglich sein, Partner, Kunden oder Lieferanten zu teilen.

Sie werden ein Netz von Kontakten finden, das für Ihre berufliche Entwicklung unerlässlich ist.

06

Rigoreuse Entwicklung von Unternehmensprojekten

Der Student wird eine tiefgreifende strategische Vision erlangen, die ihm helfen wird, sein eigenes Projekt unter Berücksichtigung der verschiedenen Bereiche des Unternehmens zu entwickeln.

20% unserer Studenten entwickeln ihre eigene Geschäftsidee.

07

Verbesserung von *Soft Skills* und Führungsqualitäten

TECH hilft dem Studenten, sein erworbenes Wissen anzuwenden und weiterzuentwickeln und seine zwischenmenschlichen Fähigkeiten zu verbessern, um eine Führungspersönlichkeit zu werden, die etwas bewirkt.

Verbessern Sie Ihre Kommunikations- und Führungsfähigkeiten und geben Sie Ihrer Karriere einen neuen Impuls.

08

Teil einer exklusiven Gemeinschaft sein

Der Student wird Teil einer Gemeinschaft von Elite-Managern, großen Unternehmen, renommierten Institutionen und qualifizierten Professoren der renommiertesten Universitäten der Welt sein: die Gemeinschaft der TECH Technologischen Universität.

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, sich mit einem Team von international anerkannten Dozenten zu spezialisieren.

04 Ziele

Das Hauptziel dieses Studiengangs besteht darin, die Studenten zu Experten für die Beziehungen zwischen Kunden und Unternehmen zu machen, die wissen, wie sie die verschiedenen Aspekte dieser Beziehungen managen können. Sie werden unter anderem in den Bereichen Online-Marketing, Analyse und Aufbau von Datenbanken, Erstellung von Inhalten und soziale Netzwerke weitergebildet. All dies bereitet die Studenten darauf vor, multidisziplinäre Teams zu leiten, die die Kundenzufriedenheit in den Mittelpunkt stellen.



“

Internationale Erfahrung, ethisches Engagement und unternehmerischer Weitblick sind einige der gefragtesten Eigenschaften für Manager im digitalen Zeitalter“

**TECH macht sich die Ziele ihrer Studenten zu eigen.
Gemeinsam arbeiten sie daran, diese zu erreichen.**

Der **Universitätsexperte in Customer Relationship Management** wird den Studenten zu Folgendem befähigen:

01

Integrieren der Unternehmensvision und -ziele in die Marketingstrategien und -politik des Unternehmens

02

Entwickeln von Techniken und Strategien im digitalen Umfeld im Zusammenhang mit Marketing, Vertrieb und Kommunikation, um Kanäle zur Gewinnung, Anziehung und Bindung von Nutzern zu schaffen

03

Detailliertes Analysieren des Entscheidungsprozesses der Verbraucher in Bezug auf Marketinganreize





04

Entwickeln eines robusten und umfassenden
nutzerorientierten Marketingplans für die
Organisation

05

Entwickeln von Marketing-, Marktforschungs- und
Kommunikationsprojekten

06

Verbessern der digitalen Tools, um neue
Marketingkampagnen zu erstellen, die sich auf neue
und aufkommende Technologien konzentrieren

05

Struktur und Inhalt

Der Universitätsexperte in Customer Relationship Management analysiert alle Aspekte der Beziehung zwischen Unternehmen und ihren Kunden und vertieft diese in 4 Lehrmodulen zu Marketingstrategien, sozialen Netzwerken, Unternehmenskommunikation und anderen Themen, die für jeden Manager, der seine Karriere an der Front der Kundenbeziehungen ausrichten möchte, von entscheidender Bedeutung sind. Über einen Zeitraum von 6 Monaten analysieren die Studenten eine Vielzahl von Fallstudien aus der Praxis, um ihr Wissen zu vertiefen.



“

Wenn Sie die richtigen Strategien im Umgang mit Kunden kennen, werden Sie den größtmöglichen beruflichen Erfolg haben und zu einem unverzichtbaren Aktivposten in Ihrer Branche werden”

Lehrplan

Der Universitätsexperte in Customer Relationship Management der TECH Technologischen Universität bereitet die Studenten auf alle notwendigen Aufgaben und Kompetenzen im Bereich des *Customer Relationship Managements* vor.

Die Inhalte des Universitätsexperten in Customer Relationship Management sind so konzipiert, dass sie eine effektive Entscheidungsfindung in einem unter hohem Druck stehenden Geschäftsumfeld ermöglichen, in dem Kundenzufriedenheit der entscheidende Faktor ist.

Während der 375 Unterrichtsstunden analysieren die Studenten in Einzel- und Teamarbeit eine Vielzahl praktischer Fälle. Es ist also ein echtes Eintauchen in reale Geschäftssituationen.

Dieser Universitätsexperte befasst sich eingehend mit den Techniken und Feinheiten des kommerziellen Managements sowie mit der Vision des Marketings und der Markenbildung. Er wurde entwickelt, um Führungskräften das Management von Kundenbeziehungen aus einer strategischen, internationalen und innovativen Perspektive zu vermitteln.

Dieses Programm erstreckt sich über einen Zeitraum von 6 Monaten und ist in 4 Module unterteilt:

Modul 1

Strategy in Marketing Management

Modul 2

Customer Relationship Management

Modul 3

Inbound Marketing

Modul 4

Social Media und Community Management

Wo, wann und wie wird unterrichtet?

TECH bietet die Möglichkeit, diesen Universitätsexperten in Customer Relationship Management vollständig online zu absolvieren. Während der 6-monatigen Spezialisierung wird der Student jederzeit auf alle Inhalte dieses Programms zugreifen können, was ihm die Möglichkeit gibt, seine Studienzzeit selbst zu verwalten.

Eine einzigartige, wichtige und entscheidende Bildungserfahrung, um Ihre berufliche Entwicklung voranzutreiben und den endgültigen Sprung zu schaffen.



Modul 1. Strategy in Marketing Management

1.1. Marketing Management

- 1.1.1. *Positioning and Value Creation*
- 1.1.2. Marketingausrichtung und Positionierung des Unternehmens
- 1.1.3. Strategisches Marketing vs. Operatives Marketing
- 1.1.4. Zielsetzungen im Marketingmanagement
- 1.1.5. Integrierte Marketingkommunikation

1.2. Die Rolle des strategischen Marketings

- 1.2.1. Wichtigste Marketingstrategien
- 1.2.2. Segmentierung, *Targeting* und Positionierung
- 1.2.3. Strategisches Marketingmanagement

1.3. Dimensionen der Marketingstrategie

- 1.3.1. Erforderliche Ressourcen und Investitionen
- 1.3.2. Grundlagen des Wettbewerbsvorteils
- 1.3.3. Wettbewerbsverhalten des Unternehmens
- 1.3.4. *Focus Marketing*

1.4. Strategien zur Entwicklung neuer Produkte

- 1.4.1. Kreativität und Innovation im Marketing
- 1.4.2. Generierung und Filterung von Ideen
- 1.4.3. Analyse der wirtschaftlichen Tragfähigkeit
- 1.4.4. Entwicklung, Markterprobung und Kommerzialisierung

1.5. Preispolitik

- 1.5.1. Kurz- und langfristige Ziele
- 1.5.2. Arten der Preisbestimmung
- 1.5.3. Faktoren, die die Preisbestimmung beeinflussen

1.6. Strategien für Verkaufsförderung und Merchandising

- 1.6.1. Werbemanagement
- 1.6.2. Kommunikations- und Medienplan
- 1.6.3. *Merchandising* als Marketingtechnik
- 1.6.4. *Visual Merchandising*

1.7. Vertriebs-, Expansions- und Vermittlungsstrategien

- 1.7.1. *Outsourcing* des Außendienstes und des Kundendienstes
- 1.7.2. Handelslogistik bei der Verwaltung des Verkaufs von Produkten und Dienstleistungen
- 1.7.3. Verwaltung des Verkaufszyklus

1.8. Entwicklung des Marketingplans

- 1.8.1. Analyse und Diagnose
- 1.8.2. Strategische Entscheidungen
- 1.8.3. Operative Entscheidungen

Modul 2. Customer Relationship Management

2.1. Kennen des Marktes und der Verbraucher

- 2.1.1. *Open Innovation*
- 2.1.2. *Competitive Intelligence*
- 2.1.3. *Shared Economy*

2.2. CRM und Unternehmensphilosophie

- 2.2.1. Unternehmensphilosophie oder strategische Ausrichtung
- 2.2.2. Kundenidentifikation und -differenzierung
- 2.2.3. Das Unternehmen und seine *Stakeholder*
- 2.2.4. *Clienting*

2.3. Database Marketing und Customer Relationship Management

- 2.3.1. *Database-Marketing*-Anwendungen
- 2.3.2. Gesetze und Vorschriften
- 2.3.3. Informationsquellen, Speicherung und Verarbeitung

2.4. Verbraucherpsychologie und -verhalten

- 2.4.1. Studium des Verbraucherverhaltens
- 2.4.2. Interne und externe Verbrauchereffektoren
- 2.4.3. Entscheidungsprozess der Verbraucher
- 2.4.4. Konsumverhalten, Gesellschaft, Marketing und Ethik

2.5. Bereiche des CRM-Managements

- 2.5.1. *Customer Service*
- 2.5.2. Management des Außendienstes
- 2.5.3. Kundenservice

2.6. Marketing Consumer Centric

- 2.6.1. Segmentierung
- 2.6.2. Analyse der Rentabilität
- 2.6.3. Strategien zur Kundenbindung

2.7. CRM-Management-Techniken

- 2.7.1. Direktes Marketing
- 2.7.2. Multi-Channel-Integration
- 2.7.3. Virales Marketing

2.8. Vorteile und Gefahren bei der Einführung von CRM

- 2.8.1. CRM, Umsatz und Kosten
- 2.8.2. Kundenzufriedenheit und Loyalität
- 2.8.3. Technologische Umsetzung
- 2.8.4. Strategische und Managementfehler

Modul 3. Inbound Marketing

3.1. Definition des Inbound Marketing

- 3.1.1. Wirksames Inbound Marketing
- 3.1.2. Vorteile des Inbound Marketing
- 3.1.3. Messung des Inbound Marketing-Erfolgs

3.2. Target Research

- 3.2.1. Consumer Intent Modelling & Buyer Personas
- 3.2.2. Customer Journey Mapping
- 3.2.3. Content Strategy

3.3. Optimierung der Inhalte

- 3.3.1. Optimierung der Inhalte für Suchmaschinen
- 3.3.2. Recycling und Verbesserung der Inhalte

3.4. Erstellung von Inhalten

- 3.4.1. User & Brand Generated Content
- 3.4.2. Blogging Gelegenheit
- 3.4.3. Video und andere Formate

3.5. Dynamisierung der Inhalte

- 3.5.1. Influencers
- 3.5.2. Blogger Outreach
- 3.5.3. Paid Content Seeding

3.6. Umrechnung

- 3.6.1. Lead Capturing & CRO
- 3.6.2. Lead Nurturing & Marketing Automation

Modul 4. Social Media und Community Management

4.1. Web 2.0 oder soziales Web

- 4.1.1. Die Organisation im Zeitalter der Konversation
- 4.1.2. Web 2.0 sind Menschen
- 4.1.3. Neue Umgebungen, neue Inhalte

4.2. Kommunikation und digitaler Ruf

- 4.2.1. Krisenmanagement und Online-Reputation von Unternehmen
- 4.2.2. Online-Reputationsbericht
- 4.2.3. Netiquette und gute Praktiken in sozialen Netzwerken
- 4.2.4. Branding und Networking 2.0

4.3. Allgemeine, professionelle und Microblogging-Plattformen

- 4.4. Facebook
- 4.5. LinkedIn
- 4.6. Google +
- 4.7. Twitter

4.8. Video-, Bild- und Mobilitätsplattformen

- 4.8.1. Youtube
- 4.8.2. Instagram
- 4.8.3. Flickr
- 4.8.4. Vimeo
- 4.8.5. Pinterest

4.9. Corporate Blogging

- 4.9.1. Wie man einen Blog erstellt
- 4.9.2. Content Marketing-Strategie
- 4.9.3. Wie erstellt man einen Inhaltsplan für seinen Blog?
- 4.9.4. Strategie zur Aufbereitung von Inhalten

4.10. Strategien für Social Media

- 4.10.1. Der Plan für Unternehmenskommunikation 2.0
- 4.10.2. Öffentlichkeitsarbeit und Social Media für Unternehmen
- 4.10.3. Analyse und Bewertung der Ergebnisse

4.11. Community Management

- 4.11.1. Rolle, Aufgaben und Zuständigkeiten des Community Managers



Dieser Universitätsexperte wird einen qualitativen Unterschied in Ihrer täglichen Arbeit mit Kunden machen und die Qualifikation Ihres Unternehmens erhöhen

06

Methodik

Dieses Fortbildungsprogramm bietet eine andere Art des Lernens. Unsere Methodik wird durch eine zyklische Lernmethode entwickelt: **das Relearning**.

Dieses Lehrsystem wird z. B. an den renommiertesten medizinischen Fakultäten der Welt angewandt und wird von wichtigen Publikationen wie dem **New England Journal of Medicine** als eines der effektivsten angesehen.





“

Entdecken Sie Relearning, ein System, das das herkömmliche lineare Lernen hinter sich lässt und Sie durch zyklische Lehrsysteme führt: eine Art des Lernens, die sich als äußerst effektiv erwiesen hat, insbesondere in Fächern, die Auswendiglernen erfordern"

Die TECH Business School verwendet die Fallstudie, um alle Inhalte zu kontextualisieren.

Unser Programm bietet eine revolutionäre Methode zur Entwicklung von Fähigkeiten und Kenntnissen. Unser Ziel ist es, Kompetenzen in einem sich wandelnden, wettbewerbsorientierten und sehr anspruchsvollen Umfeld zu stärken.

“

Mit TECH werden Sie eine Art des Lernens erleben, die an den Grundlagen der traditionellen Universitäten auf der ganzen Welt rüttelt"



Dieses Programm bereitet Sie darauf vor, geschäftliche Herausforderungen in einem unsicheren Umfeld zu meistern und Ihr Unternehmen erfolgreich zu machen.



Unser Programm bereitet Sie darauf vor, sich neuen Herausforderungen in einem unsicheren Umfeld zu stellen und in Ihrer Karriere erfolgreich zu sein.

Eine innovative und andersartige Lernmethode

Dieses TECH-Programm ist eine intensive Spezialisierung, die von Grund auf neu geschaffen wurde, um Managern Herausforderungen und Geschäftsentscheidungen auf höchstem Niveau zu bieten, sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene. Dank dieser Methodik wird das persönliche und berufliche Wachstum gefördert und ein entscheidender Schritt in Richtung Erfolg gemacht. Die Fallmethode, die Technik, die diesem Inhalt zugrunde liegt, gewährleistet, dass die aktuellste wirtschaftliche, soziale und geschäftliche Realität berücksichtigt wird.

“ *Sie werden durch gemeinschaftliche Aktivitäten und reale Fälle lernen, komplexe Situationen in realen Geschäftsumgebungen zu lösen“*

Die Fallmethode ist das am weitesten verbreitete Lernsystem an den besten Business Schools der Welt, seit es sie gibt. Die Fallmethode wurde 1912 entwickelt, damit Jurastudenten das Recht nicht nur auf der Grundlage theoretischer Inhalte erlernen.

Sie bestand darin, ihnen reale komplexe Situationen zu präsentieren, damit sie fundierte Entscheidungen treffen und Werturteile darüber fällen konnten, wie diese zu lösen sind. Sie wurde 1924 als Standardlehrmethode in Harvard etabliert.

Was sollte eine Fachkraft in einer bestimmten Situation tun? Mit dieser Frage werden wir bei der Fallmethode konfrontiert, einer handlungsorientierten Lernmethode. Während des gesamten Programms werden die Studenten mit mehreren realen Fällen konfrontiert. Sie müssen ihr gesamtes Wissen integrieren, recherchieren, argumentieren und ihre Ideen und Entscheidungen verteidigen.

Relearning Methodology

TECH kombiniert die Methodik der Fallstudien effektiv mit einem 100%igen Online-Lernsystem, das auf Wiederholung basiert und in jeder Lektion verschiedene didaktische Elemente kombiniert.

Wir ergänzen die Fallstudie mit der besten 100%igen Online-Lehrmethode: Relearning.

Unser Online-System ermöglicht es Ihnen, Ihre Zeit und Ihr Lerntempo zu organisieren und an Ihren Zeitplan anzupassen. Sie können die Inhalte von jedem festen oder mobilen Gerät mit Internetanschluss abrufen.

Bei TECH lernen Sie mit einer hochmodernen Methodik, die darauf ausgerichtet ist, die Führungskräfte der Zukunft zu spezialisieren. Diese Methode, die an der Spitze der weltweiten Pädagogik steht, wird Relearning genannt.

Unsere Wirtschaftshochschule ist die einzige spanischsprachige Schule, die für die Anwendung dieser erfolgreichen Methode zugelassen ist. Im Jahr 2019 ist es uns gelungen, die Gesamtzufriedenheit unserer Studenten (Qualität der Lehre, Qualität der Materialien, Kursstruktur, Ziele...) in Bezug auf die Indikatoren der besten spanischsprachigen Online-Universität zu verbessern.



In unserem Programm ist das Lernen kein linearer Prozess, sondern erfolgt in einer Spirale (lernen, verlernen, vergessen und neu lernen). Daher kombinieren wir jedes dieser Elemente konzentrisch. Mit dieser Methode wurden mehr als 650.000 Hochschulabsolventen mit beispiellosem Erfolg in so unterschiedlichen Bereichen wie Biochemie, Genetik, Chirurgie, internationales Recht, Managementfähigkeiten, Sportwissenschaft, Philosophie, Recht, Ingenieurwesen, Journalismus, Geschichte, Finanzmärkte und -instrumente fortgebildet. Dies alles in einem sehr anspruchsvollen Umfeld mit einer Studentenschaft mit hohem sozioökonomischem Profil und einem Durchschnittsalter von 43,5 Jahren.

Das Relearning ermöglicht es Ihnen, mit weniger Aufwand und mehr Leistung zu lernen, sich mehr auf Ihre Spezialisierung einzulassen, einen kritischen Geist zu entwickeln, Argumente zu verteidigen und Meinungen zu kontrastieren: eine direkte Gleichung zum Erfolg.

Nach den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen der Neurowissenschaften wissen wir nicht nur, wie wir Informationen, Ideen, Bilder und Erinnerungen organisieren, sondern auch, dass der Ort und der Kontext, in dem wir etwas gelernt haben, von grundlegender Bedeutung dafür sind, dass wir uns daran erinnern und es im Hippocampus speichern können, um es in unserem Langzeitgedächtnis zu behalten.

Auf diese Weise sind die verschiedenen Elemente unseres Programms im Rahmen des so genannten Neurocognitive Context-Dependent E-Learning mit dem Kontext verbunden, in dem der Teilnehmer seine berufliche Praxis entwickelt.



Dieses Programm bietet die besten Lehrmaterialien, die sorgfältig für Fachleute aufbereitet sind:



Studienmaterial

Alle didaktischen Inhalte werden von den Fachleuten, die den Kurs unterrichten werden, speziell für den Kurs erstellt, so dass die didaktische Entwicklung wirklich spezifisch und konkret ist.

Diese Inhalte werden dann auf das audiovisuelle Format angewendet, um die Online-Arbeitsmethode von TECH zu schaffen. All dies mit den neuesten Techniken, die in jedem einzelnen der Materialien, die dem Studenten zur Verfügung gestellt werden, qualitativ hochwertige Elemente bieten.



Meisterklassen

Die Nützlichkeit der Expertenbeobachtung ist wissenschaftlich belegt.

Das sogenannte Learning from an Expert festigt das Wissen und das Gedächtnis und schafft Vertrauen für zukünftige schwierige Entscheidungen.



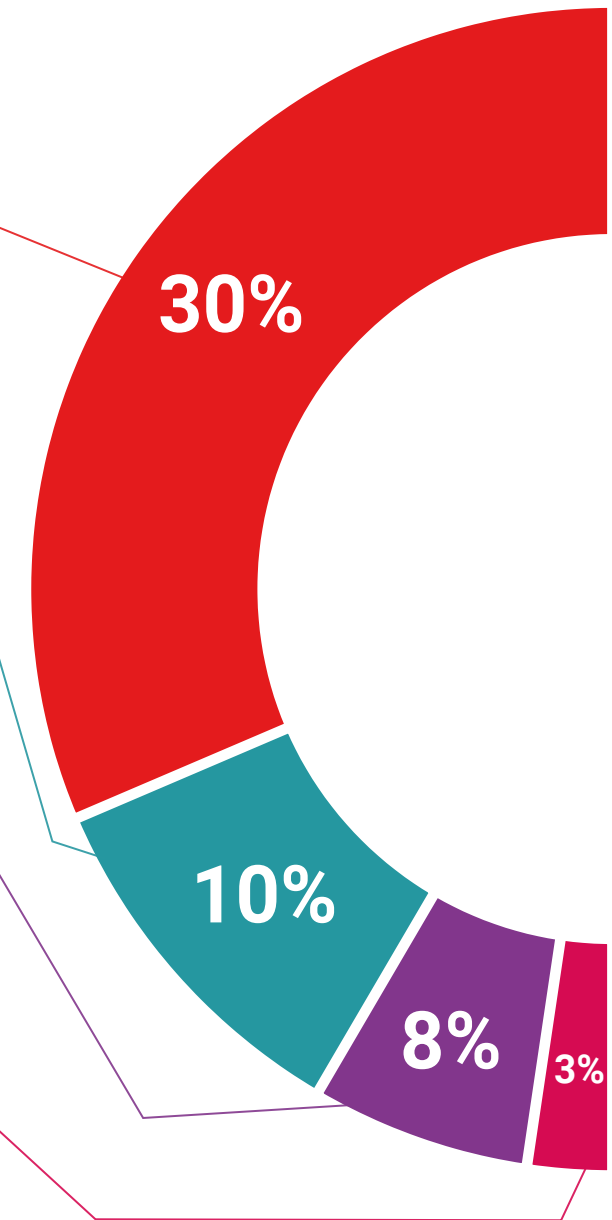
Übungen zu Managementfähigkeiten

Sie werden Aktivitäten durchführen, um spezifische Managementfähigkeiten in jedem Fachbereich zu entwickeln. Übungen und Aktivitäten zum Erwerb und zur Entwicklung der Fähigkeiten und Fertigkeiten, die ein leitender Angestellter im Rahmen der Globalisierung, in der wir leben, entwickeln muss.



Weitere Lektüren

Aktuelle Artikel, Konsensdokumente und internationale Leitfäden, u. a. In der virtuellen Bibliothek von TECH hat der Student Zugang zu allem, was er für seine Fortbildung benötigt.





Case Studies

Sie werden eine Auswahl der besten Fallstudien vervollständigen, die speziell für diese Qualifizierung ausgewählt wurden. Fälle, die von den besten Experten in Senior Management der internationalen Szene präsentiert, analysiert und betreut werden.



Interaktive Zusammenfassungen

Das TECH-Team präsentiert die Inhalte auf attraktive und dynamische Weise in multimedialen Pillen, die Audios, Videos, Bilder, Diagramme und konzeptionelle Karten enthalten, um das Wissen zu vertiefen.

Dieses einzigartige Bildungssystem für die Präsentation multimedialer Inhalte wurde von Microsoft als "Europäische Erfolgsgeschichte" ausgezeichnet.



Testing & Retesting

Die Kenntnisse des Studenten werden während des gesamten Programms regelmäßig durch Bewertungs- und Selbsteinschätzungsaktivitäten und -übungen beurteilt und neu bewertet, so dass der Student überprüfen kann, wie er seine Ziele erreicht.



07

Profil unserer Studenten

Der Universitätsexperte in Customer Relationship Management ist ein Programm, das sich an Fachleute aus den Bereichen Marketing, Vertrieb und Handel richtet, die ihr Wissen auf den neuesten Stand bringen, neue Wege im kundenorientierten Marketing entdecken und in ihrer beruflichen Laufbahn vorankommen möchten.





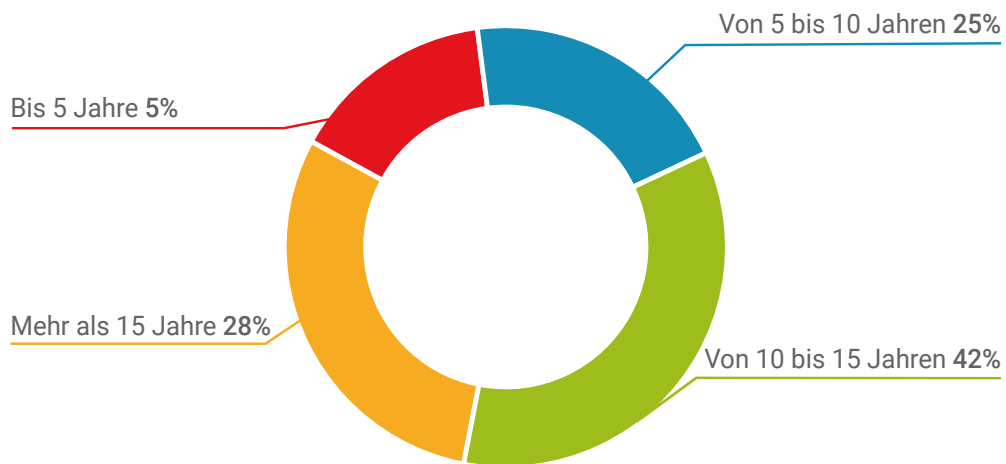
“

Sie haben die Möglichkeit, Ihrer täglichen Arbeit im Umgang mit Kunden das gewisse Extra an Professionalität zu verleihen, das Sie suchen. Dieses Programm wird Ihre Fähigkeiten voll zur Geltung bringen"

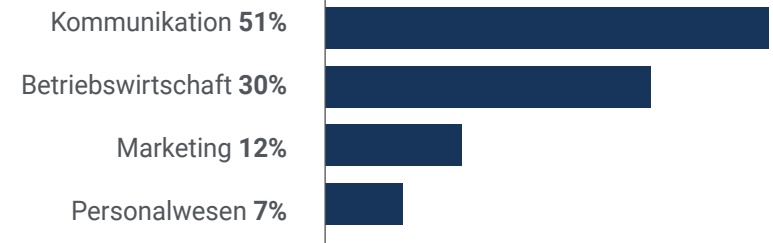
Durchschnittliches Alter

Zwischen **35** und **45** Jahren

Jahre der Erfahrung



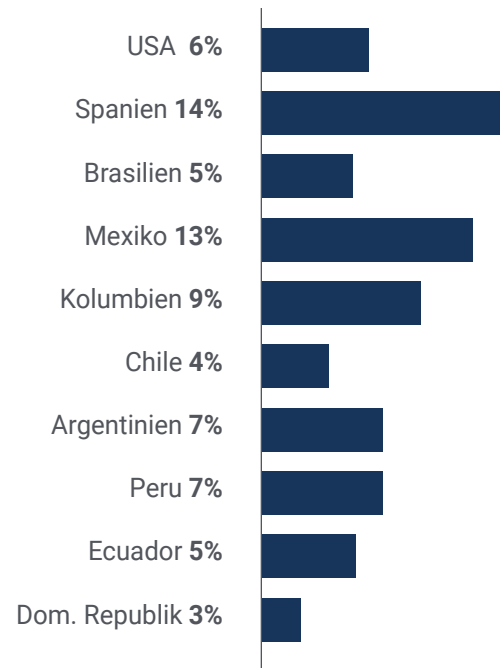
Ausbildung



Akademisches Profil



Geografische Verteilung



Francisco Carrasco

Direktor für Marketing

“Dank dieses Universitätsexperten habe ich verstanden, wie wichtig das Kundenbeziehungsmanagement für mein Unternehmen ist. Außerdem konnte ich Fähigkeiten entwickeln, die es mir ermöglichten, in meinem Job in die Position des Marketingdirektors aufzusteigen, ein Ziel, das ich mir schon vor langer Zeit gesetzt hatte und das ich dank der TECH Technologischen Universität erreicht habe. Kurz gesagt, meine Kenntnisse im Bereich Customer Relationship Management haben es mir ermöglicht, persönlich und vor allem beruflich zu wachsen”

08

Auswirkung auf Ihre Karriere

Dieser Universitätsexperte in Customer Relationship Management wird ein Vorher und Nachher in der Karriere des Studenten bedeuten, da das in diesem Abschluss erworbene Wissen seine Chancen auf eine berufliche Beförderung in Bezug auf die Behandlung von Kunden mit dem Unternehmen erhöht und er in der Lage sein wird, die Geschäftsergebnisse durch einen mit der Marke verbundenen zufriedenen Kundenstamm deutlich zu verbessern.



“

Eine positive Veränderung in Ihrer beruflichen Laufbahn zu bewirken, das ist die Herausforderung. TECH setzt alles daran, Ihnen dabei zu helfen"

Sind Sie bereit, den Sprung zu wagen? Es erwartet Sie eine hervorragende Karriereentwicklung.

Der Universitätsexperte in Customer Relationship Management an der TECH Technologischen Universität bereitet die Studenten darauf vor, Herausforderungen und Geschäftsentscheidungen im Bereich des Managements von Ideen, Projekten und Arbeit zu bewältigen. Sein Hauptziel ist es, das persönliche und berufliche Wachstum zu fördern, ihre Kreativität zu entwickeln und ihnen zu helfen, die Kreativität anderer zu fördern. Auf diese Weise motiviert die TECH Technologische Universität die Berufstätigen, sich in Richtung Erfolg zu orientieren.

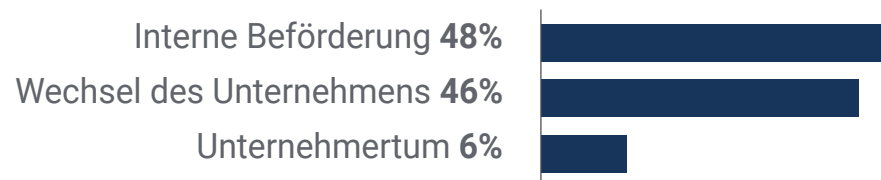
In einer wettbewerbsorientierten Arbeitswelt ist die Spezialisierung der beste Trumpf eines Berufstätigen, wenn es darum geht, sein Profil von anderen abzuheben.

Holen Sie sich die Gehaltsverbesserung, die Sie verdienen, indem Sie diesen kompletten Universitätsexperten bei TECH absolvieren.

Zeitpunkt des Wandels



Art des Wandels



Gehaltsverbesserung

Der Abschluss dieses Programms bedeutet für unsere Studenten eine Gehaltserhöhung von etwa **25%**



09

Vorteile für Ihr Unternehmen

Der Universitätsexperte in Customer Relationship Management trägt dazu bei, dass die Talente des Unternehmens ihr volles Potenzial entfalten können, indem er hochrangige Führungskräfte weiterbildet.

Die Teilnahme an diesem Programm ist eine einmalige Gelegenheit, Zugang zu einem leistungsstarken Netzwerk von Kontakten zu erhalten, in dem sie zukünftige Geschäftspartner, Kunden oder Lieferanten finden können.



“

Nach dem Studium dieses Universitätsexperten in Customer Relationship Management werden Sie in der Lage sein, Ihrem Unternehmen eine neue Geschäftsvision zu geben”

Die Entwicklung und Bindung von Talenten in Unternehmen ist die beste langfristige Investition.

01

Wachsendes Talent und intellektuelles Kapital

Die Fachkraft wird neue Konzepte, Strategien und Perspektiven in das Unternehmen einbringen, die relevante Veränderungen bewirken können.

02

Bindung von Führungskräften mit hohem Potenzial und Vermeidung der Abwanderung von Fachkräften

Dieses Programm stärkt die Verbindung zwischen dem Unternehmen und der Fachkraft und eröffnet neue Wege für die berufliche Entwicklung innerhalb des Unternehmens.

03

Aufbau von Akteuren des Wandels

Die Fachkraft wird in der Lage sein, in unsicheren und krisenhaften Zeiten Entscheidungen zu treffen und der Organisation zu helfen, Hindernisse zu überwinden.

04

Verbesserte Möglichkeiten zur internationalen Expansion

Dank dieses Programms wird das Unternehmen mit den wichtigsten Märkten der Weltwirtschaft in Kontakt kommen.

05

Entwicklung eigener Projekte

Die Fachkraft kann an einem realen Projekt arbeiten oder neue Projekte im Bereich FuE oder *Business Development* ihres Unternehmens entwickeln.

06

Gesteigerte Wettbewerbsfähigkeit

Dieses Programm wird die Fachkräfte mit den Fähigkeiten ausstatten, neue Herausforderungen anzunehmen und so das Unternehmen voranzubringen.



10

Qualifizierung

Der Universitätsexperte in Customer Relationship Management garantiert neben der präzisesten und aktuellsten Fortbildung auch den Zugang zu einem von der TECH Technologischen Universität ausgestellten Diplom.



“

*Schließen Sie dieses Programm
erfolgreich ab und erhalten Sie Ihren
Universitätsabschluss ohne lästige
Reisen oder Formalitäten"*

Dieser **Universitätsexperte in Customer Relationship Management** enthält das vollständigste und aktuellste Programm auf dem Markt.

Sobald der Student die Prüfungen bestanden hat, erhält er/sie per Post* mit Empfangsbestätigung das entsprechende Diplom, ausgestellt von der **TECH Technologische Universität**.

Das von **TECH Technologische Universität** ausgestellte Diplom drückt die erworbene Qualifikation aus und entspricht den Anforderungen, die in der Regel von Stellenbörsen, Auswahlprüfungen und Berufsbildungsausschüssen verlangt werden.

Titel: **Universitätsexperte in Customer Relationship Management**

Anzahl der offiziellen Arbeitsstunden: **375 Std.**



*Haager Apostille. Für den Fall, dass der Student die Haager Apostille für sein Papierdiplom beantragt, wird TECH EDUCATION die notwendigen Vorkehrungen treffen, um diese gegen eine zusätzliche Gebühr zu beschaffen.



Universitätsexperte Customer Relationship Management

- » Modalität: online
- » Dauer: 6 Monate
- » Qualifizierung: TECH Technologische Universität
- » Aufwand: 16 Std./Woche
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online

Universitätsexperte

Customer Relationship Management

