

# Anmeldung

Fax: 0221 77 44 51 35  
Email schindewolf@germanfashion.net

WORKSHOP CRM: von der Karteikarte zur Cloud – wo steht Ihr Unternehmen?

ORT Düsseldorf

TERMIN 09.04.2019

KOSTEN  € 250,- + 19 % MwSt. pro Person: Mitglied **GermanFashion**

€ 390,- + 19 % MwSt. pro Person: Nichtmitglied

Wir melden folgende Mitarbeiter verbindlich zu dieser Veranstaltung an:

_____	_____	_____
Name, Vorname	Name, Vorname	Name, Vorname
_____	_____	_____
Position	Position	Position
_____	_____	_____
Telefon	Telefon	Telefon
_____	_____	_____
Email	Email	Email

## UNS IST BEKANNT:

Bei Absagen innerhalb der letzten 7 Tage vor Workshopbeginn muss die volle Workshopgebühr berechnet werden.  
Bei Absagen 8 bis 14 Tage vor Workshopbeginn müssen wir 50 % der Workshopgebühr in Rechnung stellen.  
Bitte buchen Sie Ihre Anreise und eventuelle Übernachtungen erst dann, wenn Sie die Teilnahmebestätigung inklusive Rechnung erhalten haben.

Unsere Workshops dienen der Fortbildung und dem persönlichen Austausch. Mit der Anmeldung sind Sie daher damit einverstanden, dass wir Ihren Namen und Ihre Firmenadresse in ein Teilnehmerverzeichnis aufnehmen, das alle Teilnehmer und Referenten dieser Veranstaltung erhalten.

## RECHNUNGSANSCHRIFT:

\_\_\_\_\_

Firmierung

\_\_\_\_\_

Straße und Hausnummer

\_\_\_\_\_

PLZ und Ort

FIRMENSTEMPEL UND UNTERSCHRIFT:

An  
unsere Mitgliedsfirmen  
sowie  
Seminarverteiler

Köln, 11.02.2019

## Workshop: CRM: von der Karteikarte zur Cloud – wo steht Ihr Unternehmen?

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Digitalisierung verändert auch in der Bekleidungsbranche viele Prozesse. Wie wird sich das auf Ihren Vertrieb auswirken?

Die systematische Gestaltung aller Beziehungen und Interaktionen mit bestehenden und potentiellen Kunden ist die Voraussetzung für strategisches Vertriebsmanagement. Die Kundenkarteikarte war der erste Schritt zum Customer-Relationship-Management. Wo steht Ihr Unternehmen auf dem Weg von der Karteikarte zur Cloud?

Der neu ins Leben gerufene Workshop „Customer-Relationship-Management“ beschäftigt sich mit der Fragestellung, wie sich durch modernes CRM neue Potentiale und Effizienzen im Kundenmanagement erzielen lassen und wie CRM-Lösungen nicht nur auf Vertrieb und Service ausgerichtet werden, sondern ins gesamte Unternehmen integriert werden können.

Der Workshop wird von ANGELINA M. SCHOCK von der GCS Consulting GmbH moderiert. Angelina Schock betreut im **GermanFashion** Modeverband Deutschland e.V. die Ressorts Prozesse, IT & Logistik und bringt aus vielen Branchen-Projekten einschlägige Erfahrungen für IT-gestützte Vertriebsprozesse mit. Sie kennt bestens die Herausforderungen, die an eine heutige Vertriebsorganisation und die Kundenausrichtung gestellt werden.

Mit freundlichen Grüßen



**GermanFashion**  
Thomas Lange

# Themenplan

## CRM: von der Karteikarte zur Cloud – wo steht Ihr Unternehmen?

10.00 UHR	BEGRÜSSUNG DER TEILNEHMER
10.30 UHR	<p>EINFÜHRUNG IN DAS CUSTOMER-RELATIONSHIP-MANAGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gemeinsame Definition – was ist CRM generell und im Branchen-Kontext?</li><li>• Bedeutung und Reichweite für B2B und B2C</li><li>• 360°-VIEW KUNDE - Potentiale und Ziele eines modernen CRMs</li><li>• Content eines effektiven CRMs</li><li>• Wo geht die Reise hin?- Trends und aktuelle Branchen-Entwicklungen</li></ul>
12.30 UHR	GEMEINSAMES MITTAGESSEN – ZEIT FÜR GESPRÄCHE
13.30 UHR	<p>CRM IM KUNDENBEZIEHUNGSLEBENSZYKLUS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interaktion mit Kunden im Kundenbeziehungslebenszyklus</li><li>• Kundenakquise</li><li>• Kundenbindung</li><li>• Kundenrückgewinnung</li><li>• Anforderungen und Leistungen für einen zeitgemäßen Kundenservice</li><li>• Reporting und Monitoring</li></ul>
15.00 UHR	KAFFEEDAUSE
15.30 UHR	<p>CRM AUS SOFTWARE-PERSPEKTIVE</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Überblick: Welche Branchenlösungen gibt es und was leisten diese?</li><li>• Auswahl: Was ist wichtig für einen erfolgreichen Auswahl- und Implementierungsprozess?</li></ul>
16.00 UHR	<p>BRANCHENVIEW</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erfahrungsaustausch der Teilnehmer und weitere Best-Practice Ansätze aus der Branche</li></ul>
16.30 UHR	GEPLANTES ENDE

## Workshop

### CRM: von der Karteikarte zur Cloud – wo steht Ihr Unternehmen?

INHALT	In diesem Workshop erfahren Sie, welche Vorteile sich durch modernes Customer-Relationship-Management für den Vertrieb ergeben können, vor allem vor dem Hintergrund der zusammenwachsenden Absatzkanäle, sowie der Integration moderner CRM-Lösungen.
ZIELGRUPPE	Geschäftsleitung, Vertrieb und Retail (Flächenverantwortliche), Key-Account-Management, Kundenservice, Verkaufsaußendienst, Marketing, Vertriebscontrolling, IT, Unternehmensentwicklung und Organisation
ORT	Sheraton Düsseldorf Airport Hotel Terminal Ring 4, 40474 Düsseldorf
TERMIN	Dienstag, 09. April 2019 10.00 Uhr bis 16.30 Uhr
WORKSHOPKOSTEN	€ 250,- + 19 % MwSt. pro Person für Mitglieder € 390,- + 19 % MwSt. pro Person für Nichtmitglieder
REFERENTIN	Angelina M. Schock, Managing Partner GCS Consulting GmbH, München