

**3 X 3 DAGES UDDANNELSE**

# CRM AKADEMIET MIET

**INKL. CRM  
PLAN FOR DIN  
VIRKSOMHED**

Uddannelsen "CRM Akademiet" giver dig en grundig viden og indsigt i alle aspekter af relationsmarkedsføring – fra direct marketing til CRM – i en blanding af teori, cases og ikke mindst løbende træning.

## CRM AKADEMIET 3 X 3 DAGES UDDANNELSE

### BAGGRUND

Huset Markedsføring og Direct Marketing Klubben tilbyder nu på 9. år en omfattende uddannelse i alt fra grundlæggende direct marketingteknikker til strategiske CRM-tanker om opbygning af relationer, organisationstilpasning, videnstyring, kundeloyalitet og -værdi. B-t-B og B-t-C. Off- og online.

### UDBYTTE

- ▶ Du får grundig viden og indsigt i alle aspekter af relationsmarkedsføring – fra direct marketing til CRM.
- ▶ Du får styr på ordene, begreberne og en lang række værktøjer.
- ▶ Du får forretnings- og marketingviden, der styrker kompetencen – og CV'et.
- ▶ Din virksomhed får en relevant og håndgribelig CRM plan for jeres virksomhed udarbejdet af dig løbende gennem uddannelsen.

Når du har gennemført CRM akademiet har du med andre ord opnået den nødvendige viden og de kompetencer, du skal bruge for at arbejde med de mange aspekter af CRM og kundeloyalitet - og du har endda diplom på det.

### AT SKAFFE, FASTHOLDE OG UDVIKLE KUNDER

Det er vigtigt at skaffe nye kunder. Det er endnu vigtigere - og langt mere profitabelt – at fastholde eksisterende kunder og udvikle relationerne til dem. Kunderne får større værdi for virksomheden, som igen bliver mere værdifuld for kunderne. Det er en af de grundtanker, der gør Customer Relationship Management til en naturlig og nødvendig paraply over direct marketing.

### FOKUS PÅ STRATEGI OG RELATIONER

På CRM Akademiet får du omfattende viden af erfarne undervisere og praktikere fra nogle af Danmarks mest professionelle virksomheder, reklamebureauer og konsulentvirksomheder – inklusive flere DM vindere i ind- og udland. Du får indsigt i relationsopbygningens muligheder og faldgruber set fra bureau-/konsulentside såvel som kundeside. Og masser af muligheder for at få svar på dine spørgsmål.

## MODUL I

### STRATEGIER OG FORUDSÆTNINGER

Tre dages indføring i de overordnede begreber fra DM til CRM: Strategi, videndeling, forandringsledelse, kundedata og -værdi samt media og kanaler. Workshop og gruppearbejde om egne CRM-forudsætninger.

## MODUL II

### RELATIONER

Tre dages uddybende teori med vægt på praktikken: Relationstyper og -faser, økonomi og jura, test, kreativitet, håndtering, e-Business og erfaringer. Gruppearbejde om egne CRM udfordringer inkl. handlingsplan.

## MODUL III

### KUNDEN I CENTRUM

Tre dages fokus på de mest profitable dele af kundeforholdet, processen at skaffe-fastholde-udvikle, vinde tabte kunder tilbage og den individuelle dialog - en indføring i de nyeste tendenser inden for kunderelationer. Afsluttende gruppearbejde, præsentationer af CRM-plan og dimittering med diplom.

### ET LILLE UDPLUK AF UDBYTTET OG OPLEVELSER FRA TIDLIGERE DELTAGERE

*"Jeg har fået meget ud af det og jeg anbefaler uddannelsen til alle, som gerne vil komme mere i dybden med CRM og Direct marketing."*

*"Efter endt uddannelse kan jeg kun konstatere, at min viden indenfor området er styrket betydeligt, hvilket gør investeringen værd både for min arbejdsgiver og jeg."*

*"Min arbejdsplads stod overfor et større CRM projekt, så timingen var helt perfekt, da skolen også handler om, hvor vigtigt det er at få CRM ud i alle dele af virksomheden"*

**LÆS FLERE DELTAGERUDTALELSER, DELTAGERPROFIL M.M. PÅ [WWW.MARKEDSFORING.DK/ARRANGEMENTER](http://WWW.MARKEDSFORING.DK/ARRANGEMENTER)**

**Vidste du...  
at vi også har et netværk inden for DM/CRM.  
Se meget mere på [markedsforing.dk/netvaerk](http://markedsforing.dk/netvaerk)**

## TILMELDING / INFO

### PRIS

For medlemmer af Huset Markedsføring:  
Kr. 19.995,00 (ekskl. moms)

For ikke-medlemmer:

Kr. 21.995,00 (ekskl. moms)

### BLIV MEDLEM OG SPAR:

Ikke-medlemmer, der ved tilmelding  
melder sig ind:

Kr. 21.545,00 (ekskl. moms)

inkl. 1 års medlemskab og  
CRM akademiet

Deltagergebyret inkluderer en komplet  
diplomuddannelse med størst  
kompetence. Modul I-III, inkl. fuld  
forplejning, materialer samt diplom.  
Overnatning er ikke inkluderet.

### TID

I alt 9 dage fordelt på 3 moduler á 3 dages  
varighed med ca. en måneds mellemrum.  
Der er middag den første aften.

### NÆSTE AKADEMI AFHOLDES

Modul I 23.-25. marts 2010

Modul II 20.-22. april 2010

Modul III 18.-20. maj 2010

### STED

Huset Markedsførings konferencelokaler  
Nordre Fasanvej 113-115, 1.  
2000 Frederiksberg

### SÅDAN TILMELDER DU DIG LETTEST

- Send en e-mail til  
filmelding@markedsforing.dk
- Tilmeld dig via [www.markedsforing.dk/](http://www.markedsforing.dk/)  
arrangementer
- Ring 3814 6587

Tilmelding er bindende.  
Særlige afbestillingsregler gælder.

### YDERLIGERE OPLYSNINGER

Kontakt projektleder Mia Otterstad,  
mo@markedsforing.dk