

# Projektarbeit

## Kundenservice mit CRM

### Customer Relationship Management

Abgabe:

DONNERSTAG

Bis:

**14:00**  
**09. Januar**

Präsentation:

FREITAG

Ab:

**10:30**  
**10. Januar**

Präsentation: Max. 10 Minuten



# Projektarbeit

## Kundenservice mit CRM

### Customer Relationship Management

#### Wichtiger Hinweis:

Copy and Paste von erklärendem Textmaterial ist nicht erwünscht und kann zu Punktabzug führen! Erklärendes Textmaterial, in eigenen Worten kann im Notizfeld angebracht werden.

#### KI-Einsatz nicht gestattet:

Die Beantwortung der Fragen bzw. Aufgabenstellung durch den Einsatz von KI ist nicht erwünscht und kann zu Punktabzug führen!

Die zur Verfügung gestellten Unterrichtsmaterialien, inklusive der Vorbereitungsdateien können genutzt werden.

#### Bewertungskriterien:

- Projektarbeit in schriftlicher Form
- Behandlung der abgefragten Inhalte
- Mündliche Präsentation



# Projektarbeit

## Kundenservice mit CRM

### Customer Relationship Management

#### Notenschlüssel

|        |          |         |              |             |            |            |
|--------|----------|---------|--------------|-------------|------------|------------|
| Punkte | 100 - 92 | 91 - 81 | 80 - 67      | 66 - 50     | 49 - 30    | 29 - 0     |
| Note   | sehr gut | gut     | befriedigend | ausreichend | mangelhaft | ungenügend |

#### Maximale Punktezahl nach Aufgaben

|        |   |   |   |   |   |   |     |     |     |     |    |   |    |    |
|--------|---|---|---|---|---|---|-----|-----|-----|-----|----|---|----|----|
| Nr.    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 A | 7 B | 7 C | 7 D | 8  | 9 | 10 | 11 |
| Punkte | 9 | 4 | 7 | 6 | 3 | 8 | 8   | 6   | 3   | 6   | 12 | 3 | 12 | 13 |



# Projektarbeit Kundenservice mit CRM

*Nach einer erfolgreichen Testphase planen Sie ein neu zu gründendes Unternehmen, welches Waren nach Ihrer Wahl (Keine reinen Dienstleistungen) entwickelt /produziert und über die Kanäle Local Store (Retail, Sales-Office), Außendienst, Onlineshop vertreibt. Sie können sich entweder einzelner oder aller Channels bedienen.*

Erstellen Sie bitte eine Power Point Präsentationsdatei Ihres Projektes ( PPT, PPTX, keine PPS).

Diese Datei benennen Sie bitte, wie in folgendem Beispiel:

*CRM\_10012025\_Vorname\_Nachname.pptx*

Diese Lade/n Sie bitte in den Datenaustausch-Ordner (PA) Projektarbeiten.

**Ihre abschließende Präsentation möchten Sie bitte begeisternd und mit Freude vorstellen!**

**INHALTLICHER AUSTAUSCH UNTEREINANDER IST NICHT ERWÜNSCHT GILT NICHT FÜR TEAM PA!**

# Projektarbeit Kundenservice mit CRM

## Aufgaben:

1. Entscheiden Sie sich nur für B2B oder B2C und benennen vier Gründe.
2. Definieren Sie Ihre Zielgruppe und benennen Sie vier Auswahlkriterien.

# Projektarbeit Kundenservice mit CRM

3. Benennen Sie die Organisationsstruktur Ihres Unternehmens (welche 7 Units, Abteilungen etc. benötigen Sie?)
4. Benennen Sie bitte Ihre drei Abteilungen, die einen direkten CRM Bezug in Ihrem Unternehmen haben und je 3 klassische Aufgaben, die sie übernehmen.
5. Benennen Sie bitte vier Maßnahmen zur Einhaltung des Datenschutzes in Ihrem Unternehmen.
6. Erstellen Sie eine SWOT-Analyse, inkl. Strategien/Maßnahmen ( je 3 Bsp. pro Bereich ) bezüglich Ihres Unternehmens

# Projektarbeit Kundenservice mit CRM

## 7. Benennen Sie

A- Vier verschiedenartige, konkrete Primär-Bedürfnisse Ihrer Kundinnen und Kunden auf separaten Folien

B - Benennen Sie je Primärbedürfnis, drei mögliche Sekundärbedürfnisse (Auswahl- und Entscheidungskriterien), aus denen sich (dominante) Kaufmotive ergeben

C - Den/die dazugehörigen, jeweiligen, konkreten (A) Primär und (B) Sekundär Bedarf/e, um diese Bedürfnisse aus Kundensicht zu bedienen (1 Primär, 3 Sekundärbedarfe)

D - Je 3 konkrete Kundennutzen Ihrer Produkte/Lösungen, bzgl. der benannten jeweiligen Bedürfnisse.

# Projektarbeit Kundenservice mit CRM

8. Benennen Sie bitte je drei Maßnahmen zur Gewinnung (A) und Bindung (B) Ihrer Kunden für die Bereiche:
  - Marketing
  - Vertrieb
  - Support/Service (Unterstützend)
9. Benennen Sie bitte drei Maßnahmen zur Steigerung der Kundenprofitabilität zu Gunsten Ihres Unternehmens und erläutern sie
10. Erläutern Sie das KANO-System. Benennen Sie bitte am Beispiel Ihres Unternehmens jeweils 3 Beispiele für die Rückweisungs-, Leistungs-, und Begeisterungsmerkmale. (Insgesamt 9 Beispiele)
11. Präsentieren Sie sich oder wahlweise Ihr Projekt: professionell, persönlich, frei von Füllwörtern, emotional, lebendig, Kundennutzenorientiert, lächelnd, ansprechend und begeisternd, so dass Sie Ihre Zielpersonen für sich gewinnen. Hier wird jede Person einzeln bewertet.



# Projektarbeit

## Kundenservice mit CRM

### Customer Relationship Management

- Slogan vor Begrüßung
  - Begrüßung
  - Namentliche Begrüßung
  - Inhalt (*Behandlung der Aufgaben*)
  - CTA Handlungsaufruf
- 
- Natürliche, klare, verständliche Aussprache
  - Abwechselnde Tonalität
  - Frei von Füllwörtern
  - Rede- und Atempausen
  - Lächeln (hörbar)
  - Emotionalität / Leidenschaft
  - Storytelling
  - Kundennutzenorientiert



# Projektarbeit

## Kundenservice mit CRM

### Customer Relationship Management

Sonstiges:

1. Für alle Aufgaben zusammen nur eine .PPT Datei (mit mehreren Folien)
2. Bei Projektabgabe nur eine .PPT Datei einreichen.
3. Die Folien mit Aufgaben-Nr. und oder Bezeichnung betiteln
4. Reihenfolge der Aufgaben sollte eingehalten werden
5. Ihre Antworten auf die Aufgaben sollten sich entweder auf den Folien oder im Notizfeld finden lassen.
6. Sofern möglich Folien nicht Textlastig gestalten
7. Erklärende Texte im Notizfeld vornehmen
8. Augenfreundliche Text-Typen und Größen beachten
9. Aussagen Kundennutzenorientiert formulieren / Sofern möglich Ego-Formulierungen vermeiden.
10. Große Bilder statt mehrerer kleiner auf einer Folie. Dafür mehr Folien.
11. Präsentation mit Freude und Begeisterung vortragen.



# Projektarbeit

## Kundenservice mit CRM

### Customer Relationship Management

#### Zertifikate

Ihr digitales alfatraining Zertifikat steht Ihnen nach erfolgreichem Abschluss Ihres Kurses online zur Verfügung.

Hierzu können Sie sich auch nach Abschluss des Kurses mit Ihren bisherigen Zugangsdaten unter <https://cloud.alfanetz.de> einloggen. Unter dem Button „Datenaustausch“ – „Informationen zu Ihrem Kurs“ ist dann Ihr Zertifikat für Sie hinterlegt.

Bitte beachten Sie, dass wir Ihr Zertifikat erst für Sie hinterlegen können, wenn die Bewertung durch Ihre Dozierenden abgeschlossen ist. In der Regel wird dies in der Woche nach Ihrem Kursende sein.

Bitte beachten Sie, dass der Account nach Ihrem Weiterbildungsende nach 90 Tagen Inaktivität nicht mehr zur Verfügung steht.

Besteht in Ihrem Kurs die Möglichkeit einer externen Prüfung, so steht Ihnen nach erfolgreichem Abschluss auch dieses Zertifikat im Datenaustausch zur Verfügung. Je nach Anbieter kann dies 2-3 Wochen nach dem Ende Ihrer Weiterbildung sein. Ausgenommen sind hierbei Anbieter bei denen Sie das Zertifikat über einen persönlichen Account herunterladen können (bspw. SAP).

Wir wünschen Ihnen für Ihren nächsten beruflichen Karrieresprung alles Gute und viel Erfolg!

Ihr alfatraining-Team



# Projektarbeit

## Kundenservice mit CRM

### Customer Relationship Management

#### ANWESENHEITSPFLICHT:

Ja, wie Normal-Unterricht, inkl. Begrüßung und Verabschiedung

#### PAUSEN:

Eigenständig, nach Bedarf - Bitte Kaffeetasse einschalten

#### PAUSENLÄNGE:

Gemäß offiziellen Vorgaben.

Bei Pausen und nur bei Pausen ist die Pausenicon (Kaffeetasse) zu bedienen.

#### KAMERA AN ~~AUS~~:

Während den Arbeitszeiten muss die Kamera, ohne Abdeckung eingeschaltet sein.

Bei Pausen und nur bei Pausen ist die Pausenicon (Kaffeetasse) zu bedienen.

Haben Sie noch Fragen?

Mache/n Sie bitte gleich den „Klassenraum“ frei und gehe/n in einen virtuellen Raum.

Gutes Gelingen und viel Erfolg!

