

10./11. November 2004, Koelnmesse

CRM-expo

Messe + Kongress

Intensivseminar 4

E-Mail Response Management

Dr. Torsten Schwarz

gilt als der Fachmann für Permission Marketing in Deutschland. Er ist Herausgeber des Fachinformationsdienstes eMail-Marketing-Experts.de und Autor mehrerer Bücher. Laut „acquisa“ (6/04) ist er einer der Vordenker in Marketing und Vertrieb. Dr. Torsten Schwarz ist Publizist, Trainer und freier Berater, Inhaber der ABSOLIT Dr. Schwarz Consulting.



Die Serviceabteilungen deutscher Unternehmen erhalten so viele Kundenanfragen per E-Mail wie noch nie. Wer sich jedoch per Mail an die Kundenberater wendet, muss sich auf Frust einstellen. Immer mehr Unternehmen kapitulieren vor der Masse der Kundenanfragen per E-Mail, antworten nur kurz, unvollständig oder gar nicht. Weiteres Manko: die Antworten gehen auf die Probleme der Kunden kaum ein. Der gute Ruf als Service orientierter Anbieter wird leichtfertig aufs Spiel gesetzt.

Stichworte zu den Seminarinhalten:

- Die tägliche E-Mail-Flut beherrschen
- Professionelles E-Mail-Kommunikationskonzept aufbauen
- Anforderungen an die E-Mail-Kommunikation
- Rechtliche Grundlagen der E-Mail-Kommunikation
- E-Mails professionell selektieren und klassifizieren und zuordnen
- E-Mail-Kommunikation kosten- und qualitätsbewusst gestalten
- Schnelle Abarbeitung von E-Mails
- Rationelle Beantwortung von E-Mails
- Mit E-Mail-Response-Management-Software effizienter antworten
- Effektive Wege der Qualitätssicherung
- Eskalationsprozesse managen Systeme um automatisch Antwortvorschläge zu generieren
- Werkzeuge für Contentanalyse und Skill-based Routing
- Integration von E-Mail in das Dokumentenmanagement
- Abwehr unerwünschter Werbemails (Spam)

Zielgruppe:

Customer-Care-Abteilungen, Servicecenter, Call-Center-Verantwortliche, Unternehmenskommunikation, Marketing- und Vertrieb, Kundenbetreuung, Kundenbindung und CRM, Verantwortliche für Neue Medien.

Methodik:

Im Workshop wird auf die unterschiedlichen Wünsche der Teilnehmer eingegangen. Erfolgreiche Praxisbeispiele wie auch Negativbeispiele dienen zur Verdeutlichung der Seminarinhalte. Der Workshop besteht aus einem Wechsel von seminaristischem Vortrag, moderierter Diskussion und Gruppenübungen.

**Das Seminar findet statt am 9. Nov. 2004, 10:00 bis 17:00 Uhr
im Maritim Hotel, Am Heumarkt 20, 50667 Köln**

10./11. November 2004, Koelnmesse

CRM-expo

Messe + Kongress

Anmeldung zum Intensivseminar 4

Referent: Dr. Torsten Schwarz

**Ich nehme verbindlich am Intensivseminar 4-
zum Preis von 590,- Euro zzgl. MwSt. - teil:**

Vorname, Nachname

Firma

Straße, Postfach

PLZ, Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Ich bin an aktuellen Informationen rund um die CRM-expo Messe und Kongress interessiert und möchte den Newsletter alle 4 bis 6 Wochen per E-Mail erhalten.

Ich will auch die Messe CRM-expo besuchen

1 Tag: 30,- Euro* 2 Tage: 55,- Euro*

*) Sonderpreis für vorregistrierte Besucher

Ich zahle per Überweisung

Ich zahle mit Kreditkarte (bitte ankreuzen)

Eurocard/Mastercard

Visa

Kartennummer:

Gültig von / bis / Karten-Prüfnummer

Karteninhaber (Bitte in Druckbuchstaben):

Ich bin damit einverstanden, dass Sie den Rechnungsbeitrag über die angegebene Kreditkartennummer abbuchen:

Ort/Datum

rechtsverbindliche Unterschrift

Firmenstempel

Teilnahmebedingungen

Die Teilnahmegebühr einschließlich Dokumentation und Erfrischungen ist nach Erhalt der Rechnung sofort fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Stornierungen sind nur in schriftlicher Form zulässig und sind bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich. Bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 200,- Euro erhoben. Bei Absagen danach wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Selbstverständlich akzeptieren wir eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers. Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor Veranstaltungsbeginn. • Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Bitte vollständig ausgefüllt und unterschrieben zurück an:

**asfc gmbh, Projektleitung CRM-expo
Hermann-Glockner-Str. 5, 90763 Fürth**

Fax: 0911-97 00 58-66