

# Den Kunden wirklich verstehen

## oder „CRM ist mehr als ein IT-System“

Der Vortrag zum gleichnamigen Seminar.

Keine Kaufentscheidung wird alleine aufgrund rationaler Fakten getroffen. Um aus der Fülle von weiteren möglichen Motivationen die richtigen herauszufinden und zu bedienen ist die hohe Kunst der Kundenbetreuung. Entscheidend für den Erfolg mit einem Kunden ist immer und vor allem die zwischenmenschliche Komponente im Kontakt. Darüber hinaus gibt es viele weitere Kompetenzen und (Er-)Kenntnisse, die zu einer Professionalisierung im Umgang mit dem Kunden beitragen. Stefan Betsch geht in diesem Vortrag auf viele dieser Aspekte ein und zeigt auf, worauf es beim Aufbau einer Kundenbeziehung ankommt.

Stefan Betsch hat in seiner Laufbahn verschiedene Vertriebsorganisationen und -Konzepte kennengelernt und auch mitentwickelt. In seiner langjährigen Tätigkeit als Kundenbetreuer und durch etliche spezifische Fortbildungen vertritt er eine nachhaltige Vertriebsstrategie. Hinzu kommt eine dreieinhalb jährige Ausbildung in Transaktionsanalyse, die er mit der Praxiskompetenz abgeschlossen hat. Dies ermöglicht eine fachlich fundierte Erläuterung psychologischer Zusammenhänge sowie professionelles Coaching und die Moderation von Teamprozessen.

Weitere Informationen unter [www.impulse-bekommen.de](http://www.impulse-bekommen.de)