

Název	Budování ziskového zákaznického portfolia cesta k vyšší efektivitě obchodní činnosti i celé firmy
Komu je program určen	Manažerům, na vyšších stupních podnikové organizace, kteří určují rámec obchodní politiky firmy a majitelům společností, kteří jsou aktivně zapojeni do obchodních procesů.
Co získáte pro praxi	<ul style="list-style-type: none"> • Posílíte svou schopnost se správně rozhodovat ve strategických i taktických obchodních záležitostech. • Obchodní cíle a obchodní procesy uvidíte v nových úhlech pohledu. • Budete schopni posoudit svou prodejní organizaci pomocí všech relevantních kritérií. • Porovnáte procesní sled činností při zajištění zakázky a funkční přiřazení činností a procesů s doporučeným modelem. • Inspirujete se nejlepšími praktikami při řízení zákaznického portfolia. • Osvojíte si řízení zákaznického portfolia ve vazbě na současnou i budoucí hodnotu zákazníka pro firmu. • Formulujete informační vstupy pro optimalizaci vztahu s jednotlivými zákazníky. • Redefinujete strategické cíle obchodu.
Obsah programu	<ul style="list-style-type: none"> • Současné pojetí řízení vztahů se zákazníky. • Vnitřní a vnější předpoklady pro uplatnění strategie diferencovaného řízení vztahů se zákazníky. • Alternativní přístupy podle stupně diferenciacce potřeb zákazníků. • Vytváření a využívání znalosti zákazníků a segmentů trhů. • Procento udržení zákazníků, spokojenost zákazníků a další ukazatele pro měření efektivity zákaznické orientace firmy. • Vazba měřítek a strategických cílů na firemní strategii. • Nejlepší praktiky pro řízení zákaznického portfolia.
Lektor	RNDr. Zuzana Wroblowská, Ph.D. – zkušená trenérka a konzultantka managementu, která se vyznačuje interdisciplinarností (marketing, management, řízení lidských zdrojů, organizační chování) a dokáže vést projekt anebo školení s porozuměním pro specifika oboru.
Rozsah a termín	2 dny (16 hodin) / termín a čas dle dohody s klientem.
Místo realizace	Dle dohody s klientem.
Kontaktní osoba	Ing. Zdeněk Michálek Mobil: + 420 606 760 130 E-mail: zmichalek@hmpartners.cz