



Customer Success Management – Kundenerfolg als Geschäftsstrategie

Wie Business-Kunden ihre Ziele erreichen können

Ladenpreis: 56,53EUR

ISBN: 978-3-03-170813-8

Auflage: 2024

Verlag: Springer Gabler, Springer International Publishing

Erscheinungsdatum: 10.12.2024

Autoren: Elgeti Laura, Kleinaltenkamp Michael, Prohl-Schwenke Katharina

WEITERE INFORMATIONEN UND BESTELLUNG

<https://shop.lexisnexis.at/customer-success-management-kundenerfolg-als-geschaeftsstrategie-9783031708138.html>

Details

Ende 2024 gaben fast 250.000 Personen auf LinkedIn an, eine Position als Customer Success Manager zu bekleiden. Customer Success Management (CSM) ist somit die am schnellsten wachsende Unternehmensfunktion. Zunächst in ausgewählten Dienstleistungsunternehmen implementiert, verbreitet sich CSM inzwischen weltweit und branchenübergreifend vor allem in Unternehmen, die serviceorientierte Lösungen anbieten bzw. die sich durch komplexe Angebote auszeichnen.

Trotz der Praxisrelevanz herrscht vielfach immer noch Unklarheit darüber, was Kundenerfolg ist und wie er von der Anbieterseite aus gemanagt werden kann. Dieses Buch vermittelt Praktikern einen profunden Überblick über CSM auf der Basis von anschaulich aufbereitetem Wissen aus Wissenschaft und Praxis. Die AutorInnen stellen einen praktischen Leitfaden zur Verfügung, der den CSM-Prozess sowie die Rollen, notwendigen Fähigkeiten und Erwartungen an Customer Success Manager umfasst. Darüber hinaus wird aufgezeigt, wie sich CSM von bestehenden kundenbezogenen Managementkonzepten wie Value Based Selling, Key Account Management und Customer Relationship Management unterscheidet und gleichzeitig zu diesen in Beziehung steht.

Der Inhalt

Customer Success Management: Der Aufstieg eines neuen Managementkonzepts.-Kundenerfolg aus einer zielorientierten Perspektive.- Treiber der Implementierung von CSM.- Value-based Selling.- Implementierung und Onboarding.- Kundenbezogene CSM-Aktivitäten.- Anpassung der Value Proposition und Renewals.- Customer Advocacy. Ergebnisse des Einsatzes von CSM.- CSM-Strukturen
Alle Preise inkl. MwSt. zzgl. Versand. Bei Bestellung im LexisNexis Onlineshop kostenloser Versand innerhalb Österreichs.

Wir haben andere Produkte gefunden, die Ihnen gefallen könnten!



Marketingcontrolling kompakt
Ladenpreis: 46,25EUR



Siegermarken
Ladenpreis: 29,90EUR



Navigating Circular Supply Chains
Ladenpreis: 54,99EUR



Cosmetics Marketing Strategy in the Era of the Digital Ecosystem
Ladenpreis: 142,99EUR



Referenzmodell zur Digitalisierung des strategischen Einkaufs
Ladenpreis: 39,06EUR



Die Eroberung Blauer Ozeane in der Eventbranche.
Ladenpreis: 41,10EUR



Das COACHED SELLING® Rahmenwerk:
Führen und Verkaufen mit Coaching
Kompetenzen
Ladenpreis: 46,30EUR



Impacts of COVID-19 on Supply Chains
Ladenpreis: 153,99EUR



Neue Denkräume für die Führung von
morgen
Ladenpreis: 26,00EUR



Einfach markant!
Ladenpreis: 25,70EUR