

CUSTOMER
SUCCESS

ACADEMY

Weiterbildungsangebote 2024

Nr. 1 Weiterbildungsanbieter für
Customer Success Management in Deutschland



Inhaltsverzeichnis

Weiterbildung Individuell & Flexibel

E-Learning Kurs “Customer Success Management”, RWTH Aachen Campus 1

1:1 Success Dialogues Series 2

Weiterbildung & Networking

Level Up Customer Success Seminar 3

Weiterbildung für Teams

Team Up Customer Success 4

E-Learning Kurs “Customer Success Management” in Kooperation mit dem RWTH Aachen Campus

Zielgruppe

Customer Success Manager und solche die es werden wollen, Account Manager, Sales & Vertrieb, Marketing, Produkt Manager, Geschäftsführer, Gründer

Format

Unsere E-Learning-Angebot gibt Ihnen die Möglichkeit, sich Wissen anzueignen: On-demand im Selbststudium.

Kurs Struktur

1. Modul: Einführung B2B Marketing und Customer Success
2. Modul: Wie Anbieter eine Basis für den Erfolg ihrer Kunden schaffen
3. Modul: Wie Anbieter den Erfolg ihrer Kunden managen
4. Modul: Wie Kunden und Anbieter von Customer Success Management profitieren
5. Modul: Eingliederung von Customer Success Management im Anbieterunternehmen

Outcome

- Entwickeln Sie Customer Success-Strategien, um Ihr Unternehmen voranzubringen
- Erfahren Sie von neusten wissenschaftliche Erkenntnissen
- Lernen Sie von Branchenführern und Best-Practice-Beispielen (Salesforce und Camunda)
- Der Kurs schließt mit einer Leistungsüberprüfung ab, nach deren erfolgreichem Bestehen Sie ein Micro Credential (qualifizierenden Leistungsnachweis) des RWTH Aachen Campus erhalten.

Buchen

Über die Webseite vom WZLforum an der RWTH Aachen
<https://www.wzlforum.de/veranstaltungen/>
On demand Kurs “ Customer Success Management”

Kosten

Die Kursgebühr beträgt 119,- Euro (zzgl. MwSt.)

1:1 Success Dialogues Series

Zielgruppe

Customer Success Manager und solche die es werden wollen

Format

In unserer 'Success Dialogues Series' geht es darum, deine aktuellen Herausforderungen zu identifizieren und dir prägnante, individuell auf dich zugeschnittene Weiterbildungsimpulse aus den neuesten Forschungsergebnissen rund um Customer Success zu bieten. Unsere Angebote sind auf drei Monate ausgelegt, damit du genügend Zeit hast, die Erkenntnisse zu vertiefen und die Gespräche bestmöglich zu nutzen.

Struktur

Let's Talk - Small Edition

- 1 maßgeschneidertes Coaching-Gespräch pro Monat
- Individuelle Weiterbildungsimpulse
- Unterstützung bei der Bewältigung von Herausforderungen

Let's Talk - Medium Edition

- 2 gezielte Coaching-Gespräche pro Monat
- Maßgeschneiderte Weiterbildungsimpulse
- Intensiver Austausch zur Strategieoptimierung

Let's Talk - Large Edition

- 4 intensive Coaching-Gespräche pro Monat
- Davon 1 Gespräch mit Steven Lewandowski, einem der führenden CSM Experten in Deutschland
- Fokussierte Weiterbildungsimpulse
- Gezielte Strategien zur Lösung von Herausforderungen

Termine

Start individuell

Buchen

Über Website Customer Success Academy

Kosten

Small Edition 300,- Euro (zzgl. MwSt.)

Medium Edition 600,- Euro (zzgl. MwSt.)

Large Edition 1.800,- Euro (zzgl. MwSt.)

Level Up Customer Success Seminar

Zielgruppe

Customer Success Manager und solche die es werden wollen

Format

Das Level-Up Online-Seminar erstreckt sich über einen Zeitraum von vier Wochen. In einem modular aufgebauten on-demand Online-Kurs werden die Grundlagen vermittelt, und in den folgenden drei Wochen findet jeweils freitags eine 1,5-stündige Online-Session von 9:00 bis 10:30 Uhr statt.

Kurs Struktur

Start: Zugang zum E-Learning Kurs “Customer Success Management” in Kooperation mit dem RWTH Aachen Campus und Zugang zum Fachbuch “Customer Success Management. Helping Customers Achieve their Goals.”

1. Online-Termin: Kennenlernen und Identifizierung der individuellen Herausforderungen.
2. Online-Termin: Erarbeitung Lösungen für verschiedene Herausforderungen aus der CSM Praxis, u.a. basierend auf Case Studies mit Salesforce und Camunda.
3. Online-Termin: Reality Check: Du wirst von den Erfahrungen anderer Teilnehmer:innen profitieren und gemeinsam mit diesen neue Lösungsansätze entwickeln. Feedback bekommt ihr dazu von Steven Lewandowski, einem der führenden CSM Experten in Deutschland.

Outcome

- In diesen Sitzungen werden wir gemeinsam an deinen aktuellen Herausforderungen arbeiten
- Neben den fachlichen Inhalten bieten wir auch Networking-Möglichkeiten, um dein berufliches Netzwerk zu erweitern und von anderen Customer Success Manager:innen zu lernen

Termine

Nächstmögliche Starttermine: am 7.06.2024 und am 06.09.2024

Buchen

Über Website Customer Success Academy

Kosten

Die Kursgebühr beträgt 850,- Euro (zzgl. MwSt.)

Team Up Customer Success

Zielgruppe

Customer Success-Team oder Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen, die ein Customer Success Team werden sollen.

Format

Live oder Online - 1 - Tagesworkshop

Struktur

Vorbereitungsgespräch

- Dauer: ca. zwei Stunden
- Status-quo Analyse der Customer Success Management (CSM) Strukturen beim Kunden
- Definition des Ziels für den Workshop

Setup

On-demand Online-Kurs zur Nachbereitung der Präsenzveranstaltung

- Sprache: Deutsch oder Englisch
- Inhalt: CSM Grundlagen
- ca. eine Stunde Videomaterial
- Self-Assessment Quiz

CSM Buch als Nachschlagewerk (Hardcover)

- Sprache: Englisch
- Inhalt: CSM Grundlagen
- Titel: Customer Success Management - Helping Business Customers Achieve Their Goals. Autoren: Michael Kleinaltenkamp, Katharina Prohl-Schwenke, Laura Elgeti

Workshop-Tag in Präsenz beim Kunden

- Inhalt: gemeinsames Arbeiten an dem vorab definierten Ziel

Termine und Kosten

Individuelles Angebot