



DAS B2B Customer Management

Lernen Sie Ihr B2B Customer Management zu professionalisieren

Der DAS B2B Customer Management ist der einzige Diplomabschluss in der Schweiz, welcher das Thema B2B Sales ins Zentrum stellt. Die Absolventinnen und Absolventen erwerben sehr wertvolle und praktische Kompetenzen, wie sie ihr Kundenportfolio erfolgreich steuern, ihre Vertriebsorganisation verbessern und ihr B2B-Customer Management professionalisieren können. Insbesondere vor dem Hintergrund der aktuellen Trends in der Digitalisierung.

Digitalisierung, verändertes Einkaufsverhalten und Globalisierung haben den Druck auf Schweizer Unternehmen deutlich verstärkt. Die klassischen Vertriebsmodelle stossen an ihre Grenzen. Standen bisher die Angebote im Vordergrund, so gilt es heute darüber hinaus, sich sowohl bei den Schlüsselkunden als auch bei interessanten Kleinkunden professionell aufzustellen. Wie erfolgreiche Unternehmen zeigen, gilt es heute, sowohl das Key Account Management als auch das Small Account Management signifikant zu systematisieren und zu professionalisieren. So sind die Kundendaten zentral für die Verbesserung des Kundenbeziehungen. Es gilt die verschiedenen Herausforderungen strategisch, taktisch und organisatorisch mit einem gesunden Change-Mut zu begleiten. Anerkannter Diplomabschluss mit B2B Sales-Schwerpunkt auf FH-Stufe.

Ziele	Die Absolventinnen und Absolventen des DAS B2B Customer Management erwerben wertvolle Kompetenzen in: • Systematisches Portfolio-Management von B2B-Kunden • Fundierte Verbesserung des Small Account Management • Praxisnahe Optimierung des Key Account Management • Neue Wege in der Führung und Management von Vertriebsorganisationen (Bsp. kollegiale Führung, Resilienz, Konfliktmanagement) • Branchenübergreifende Best Practices im B2B-Markt
Inhalte	Der DAS B2B Customer Management ist modular aufgebaut und besteht aus zwei CAS-Programmen, dem CAS Smart Account Management und dem CAS Key Account Management und einem Seminar zusammen. • CAS Smart Account Management, 15 ECTS-Punkte • CAS Key Account Management, 15 ECTS-Punkte • Seminar B2B Customer Management, 5 ECTS-Punkte
Unterrichtsform	90% Präsenzform / 10% Distance Learning
Aufbau	Aufbau Seminar B2B Customer Management • B2B Customer Management • New Leadership in Sales • Wissenschaftliche Arbeitstechnik und Zeitmanagement
Zielpublikum	Angesprochen sind: • Geschäftsleitung • Vertrieb/Verkauf • Business Development • E-Commerce • Sales Support / CRM • Marketing
Voraussetzungen	Erfolgreicher Abschluss der beiden CAS Smart Account Management und CAS Key Account Management
Abschluss	Diploma of Advanced Studies B2B Customer Management FHNW
Leistungsaufwand	150 Stunden (inkl. Abschlussarbeit)
Daten	Je nach Start CAS / Seminar

Ort	Fachhochschule Nordwestschweiz Hochschule für Wirtschaft Bahnhofstrasse 6 5210 Windisch	
Kosten	CHF 23'000.- (exkl. Übernachtung Seminarhotel)	
Programmleitung	Raymond Dettwiler raymond.dettwiler@fhnw.ch	T +41 62 957 23 43
Koordination	Danijela Rakic danijela.rakic@fhnw.ch	T +41 56 202 72 65