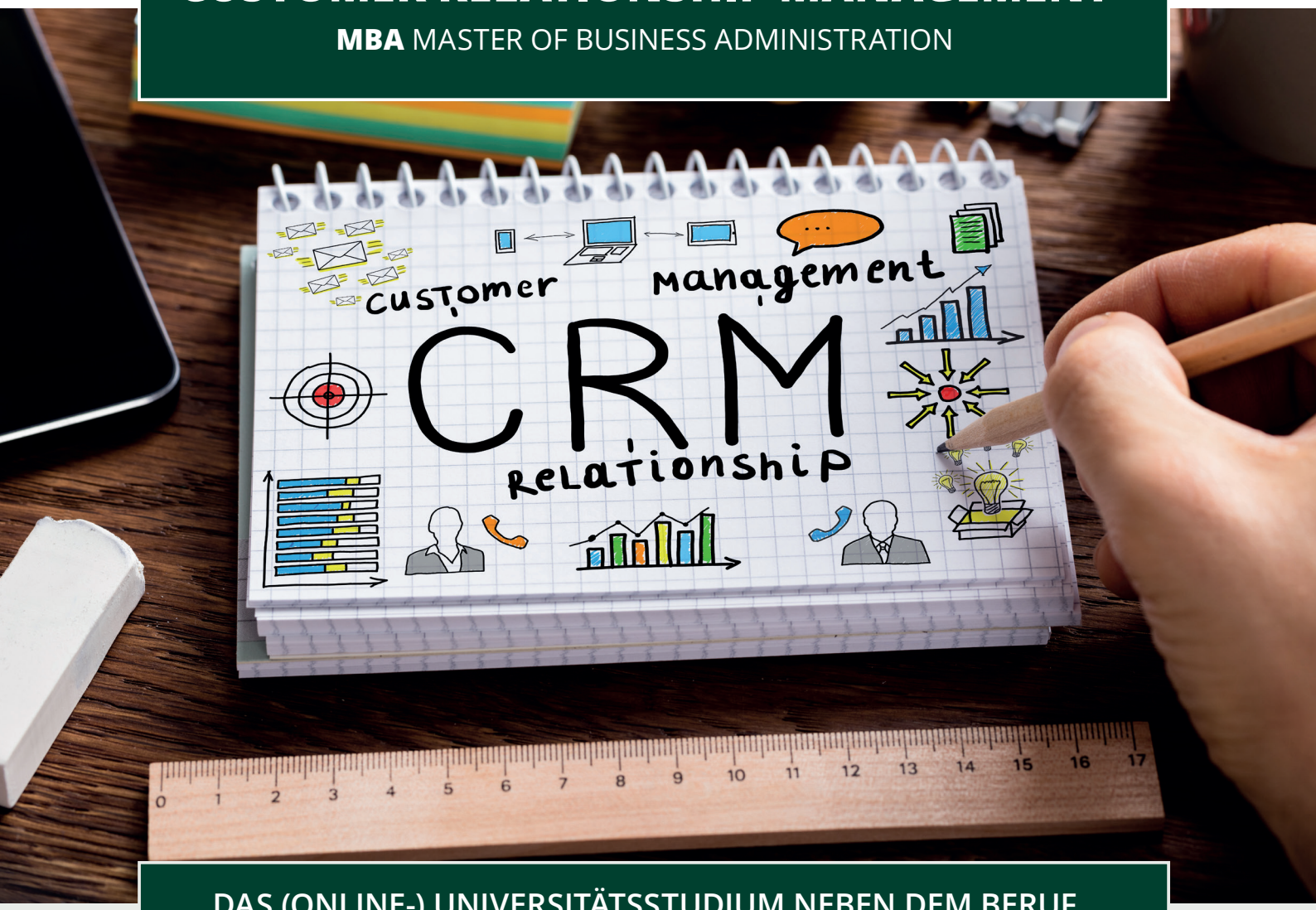
TECHNISCHE UNIVERSITÄT CHEMNITZ

TUCed
AN-INSTITUT FÜR TRANSFER UND WEITERBILDUNG

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

MBA MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION



DAS (ONLINE-) UNIVERSITÄTSSTUDIUM NEBEN DEM BERUF

„Customer Centricity - ein kundenzentriertes Beziehungsmanagement - wird zum Erfolgsfaktor im Zeitalter der Digitalisierung und disruptiven Veränderung. Im Mittelpunkt stehen Kenntnisse zu den Bedürfnissen der Kunden, ihrer Customer Journey beim Kauf sowie eine enge individualisierte Kundenbeziehung auf der Grundlage von kundenorientierten Marketing-, Vertriebs- und Servicekonzepten. Vor diesem Hintergrund ist das Management von Kundenbeziehungen (CRM) zu einem gefragten Qualifikationsprofil mit exzellenten beruflichen Entwicklungschancen geworden.“

Univ.-Prof. Dr. Cornelia Zanger

KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

WICHTIGE FAKTEN IM ÜBERBLICK

Voraussetzungen: erster Hochschulabschluss mit mind. 180 ECTS Punkten, gleich welcher Fachrichtung und berufspraktische Erfahrungen im Umfang von mindestens einem Jahr

Studiendauer: 24 Monate / 4 Semester einschließlich Masterarbeit

Abschluss / Leistungspunkte: staatlich anerkannter Masterabschluss (Master of Business Administration) der TU Chemnitz mit 120 ECTS Punkten

Studienkonzept: berufsbegleitendes Masterstudium mit E-Learning- und Selbststudienabschnitten sowie Live-Seminarphasen (Online oder Präsenz), aktuelle Berufstätigkeit mit Studium vereinbar

Lehrveranstaltungen: während der ersten drei Semester ca. einmal pro Monat ein zweitägiges Seminar (überwiegend online, Freitag & Samstag) - Kickoff sowie 2-3 weitere Termine als Präsenzveranstaltungen für den persönlichen Austausch, im vierten Semester Masterarbeit

Teilnehmerzahl: individuell betreute Kleingruppen von ca. 15 - 25 Personen pro Studiendurchgang

Studiengebühr: 3.495,- € / Semester, (inkl. Anmeldegebühren sowie Zugang zu Bibliotheksressourcen, zzgl. 137,50 € Prüfungsgebühren der TU Chemnitz)

Studienbeginn: jährlich im Wintersemester (im November)

WAS ERWARTET SIE?

Die Bedürfnisse von Geschäfts- und Privatkunden haben sich in den letzten Jahren aufgrund von sozialen und politischen Entwicklungen sowie der rasant voranschreitenden Digitalisierung verändert. Die zentralen Erfolgsgrößen für eine zielgerichtete markt- und kundenorientierte Unternehmensführung sind individueller Dialog mit dem Kunden sowie dessen langfristige Bindung und Integration als Wertschöpfungspartner. Customer Relationship Management schafft dafür die besten Voraussetzungen, indem es abteilungsübergreifend Kommunikation, Kundendaten und -analysen, Vertriebs- und Serviceprozesse entlang der Customer Journey strategisch miteinander verbindet. Im Studium werden Sie als Experte für den Aufbau und die Gestaltung von Kundenbeziehungen ausgebildet. Dafür vermitteln wir Ihnen Marketing-, Organisations- und Führungswissen sowie technisches Verständnis für Datenmanagement und CRM-Systeme. Es betreut Sie ein Dozententeam von Praxisvertretern renommierter Agenturen und Unternehmen sowie erfahrenen Hochschuldozenten.

21 Module, wesentliche Studieninhalte sind:

- Beziehungsmarketing, Projekt- und Changemanagement, Erfolgskontrolle
- Kundenbeziehungen und Kundenverhalten im B2B- und B2C-Bereich
- strategische Kundengewinnung, -bindung, -rückgewinnung
- Einsatz von Marketinginstrumenten (Kampagnenmanagement, Direktmarketing, Online- und Socialmedia-Kommunikation, Messen, Pricing, technischer Vertrieb, Omni-Channel-Vertriebsmanagement)
- Kundenzufriedenheit, Kundenwert, Marktforschung und Data Mining / Big Data
- Geschäftsprozess- und Datenmanagement (Business Intelligence, KI), Auswahl von CRM-Systemen und Datenschutz
- Projektarbeit und zahlreiche Fallstudien

IHRE VORTEILE / EINSATZFELDER

Der Bedarf an hochqualifizierten Fach- und Führungskräften, die CRM nicht nur als rein technologische Lösung betrachten, sondern Kundenbeziehungen in einem ganzheitlichen Prozess verstehen, ist hoch! Werden Sie Marketingexperte für CRM und Ihnen eröffnen sich vielfältige Einsatzmöglichkeiten in Unternehmen, NPOs oder Instituten aller Branchen – in Dienstleistungs- und Industriemärkten, im E-Commerce, Handel etc. Unser Netzwerk aus Studierenden / Absolventen im DACH-Raum seit dem ersten Studienstart im Jahr 2007 reicht von großen, bekannten Unternehmen (Arvato, Audi, AutoScout24, BMW, Bystronic, Douglas, EVENTIM, EDEKA, enviaM, H&M, IHK, LIDL Digital, Oracle, Porsche, Radeberger, Siemens, Sparkasse, Starwood Hotels, Steria Mummert Consulting, Telekom) bis hin zum Mittelstand und erfolgreichen Selbständigen.

TUCed – An-Institut für Transfer und Weiterbildung der TU Chemnitz

Reichenhainer Str. 29
D-09126 Chemnitz

Tel.: +49371 / 909490

kontakt@tuced.tu-chemnitz.de
www.tuced.de

TECHNISCHE UNIVERSITÄT CHEMNITZ

TUCed
AN-INSTITUT FÜR TRANSFER UND WEITERBILDUNG

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN / BEWERBUNG

Besuchen Sie gern unsere Website. Details rund um das Studium inklusive der Seminartermine und des Bewerbungsformulars senden wir Ihnen zeitnah per E-Mail zu. Tragen Sie dafür einfach Ihre E-Mail-Adresse in das Kontaktformular ein.

Für das Studium können Sie sich fortlaufend elektronisch per E-Mail an crm@tuced.tu-chemnitz.de oder postalisch bewerben. Die Vergabe der Studienplätze erfolgt nicht an einem bestimmten Stichtag, sondern kontinuierlich nach dem zeitlichen Eingang Ihrer Bewerbungsunterlagen. Die Prüfung der Studienzulassung dauert in der Regel nur wenige Tage.

STUDIENGANGSLEITUNG

Univ.-Prof. Dr. Cornelia Zanger
Technische Universität Chemnitz

KONTAKT / FACHSTUDIENBERATUNG

Dipl.-Kffr. Katrin Friedrich
katrin.friedrich@tuced.tu-chemnitz.de
Tel.: +49371 / 9094924