

Certificate of Advanced Studies (CAS FH) **Customer Experience Management**

Führungsarbeit an der Schnittstelle zwischen Kunden- und Mitarbeiterorientierung

Das CAS FH in Customer Experience Management vermittelt eine praxisnahe Weiterbildung für Führungskräfte zur Etablierung einer ganzheitlichen Kunden- und Serviceorientierung. Sie bekommen die Instrumente für die Gestaltung einer Customer Journey vermittelt, um positive Kundenerfahrungen zu schaffen. Dabei werden neben der Touchpoint-Analyse und der Entwicklung des Service Designs unternehmerische Aspekte in der Weiterbildung erarbeitet.



Worin unterscheidet sich eine gute Customer Experience von einer exzellenten Customer Experience? Wie lässt sich ein nachhaltiger Kundenfokus (Client Centricity) etablieren? Mit diesem CAS FH in Customer Experience Management gewinnen Sie einen ganzheitliche Ansatz zur Implementierung, der von der Customer Journey mit ihren Touchpoints bis hin zum Service Design alle interdisziplinären Themen abdeckt. Sie wissen, wie sie kundenorientiert als Führungskräfte auf ihre Mitarbeitende einwirken, kennen die Wichtigkeit von ethischem Denken und Handeln und wissen, welche Instrumente der Digitalisierung zur Kundenbindung genutzt werden. Um nachhaltige Erfolge zu erzielen, schauen wir zusätzlich auf die internationale Ausrichtung und Zukunftstrend.

Schwerpunkte des Studiengangs

- Kreativität und Innovation zur Kundenbegeisterung
- Kundenpsychologie, Kundenbeziehung, Kundenbindung
- Ethisches Denken und Handeln
- Gestalten der Dienstleistungen (Service Design, Service Value Chain, Service Engineering, Prozessmanagement, Customer Journey, Persona)
- Gestalten der Servicepersönlichkeit/Dienstleistungskultur
- Kundenorientiertes Führen
- Instrumente der Digitalisierung zur Kundenbindung
- Internationale Ausrichtung auf Kundenbeziehungen
- Zukunftstrends

Einzelne Module werden in Kooperation mit dem Fraunhofer Institut (Stuttgart) durchgeführt.

Fakten und Zahlen

Erwerb von Fachwissen in der ganzheitlichen Serviceorientierung	Abschluss	CAS FH in Customer Experience Management
Vertieftes Verständnis für eine gelebte Kundenorientierung und für Methoden und Modelle der Qualitätssicherung bei Dienstleistungen	ECTS-Punkte	15
Lernen von Profis aus der Wirtschaft	Dauer	6 Monate
Theoretisch fundiert und praxisrelevant	Start	April
Unmittelbare Anwendung des Gelernten mittels Transferleistungen	Präsenz	ca. 17 Tage
Vertiefende Weiterbildung ohne Unterbrechung der Karriere	Unterrichtstage	Freitag, Samstag (ca. alle 2-3 Wochen)
Abschluss mit Zertifikat einer eidg. Akkreditierten Fachhochschule (Certificate of Advanced Studies FH)	Aufwand	1 bis 2 Tage pro Woche inkl. Präsenz
Ausbaufähig zum MAS FH in Leadership, MAS FH in Angewandter Wirtschaftspsychologie, MAS FH in Unternehmensentwicklung, MAS FH in Strategisches Marketing Management sowie MBA und EMBA	Ausbildungsgebühr	9'700 CHF (Studienbeginn 2018)
	Durchführungsort	Zürich Oerlikon (1-2 Veranstaltungen an abweichenden Örtlichkeiten)

Zulassungsvoraussetzung

Zum CAS-Studium sind Personen zugelassen, die

- über mehrjährige Berufserfahrung im Fachbereich des CAS verfügen,
- eine qualifizierende Weiterbildung in den letzten Jahren erfolgreich abgeschlossen haben.

Für die Klärung der Zulassung melden Sie sich bitte bei der Studiengangsleitung.

Ausbau zum Master-Abschluss (60/90 ECTS-Punkte)

Dieses CAS ist ein Teil des MAS FH in Leadership. Mit weiteren CAS aus dem Bereich Führung und Management, Projekt- und Change Management sowie Psychologie kann ein Master-Abschluss (MAS, MBA, EMBA) erreicht werden. Die CAS können in beliebiger Reihenfolge absolviert werden.

Zahlen und Fakten zur Kalaidos Fachhochschule Schweiz

Eidgenössisch akkreditierte Fachhochschule mit den Departementen Wirtschaft, Gesundheit, Musik und der Kalaidos Law School

3'510 Studierende (davon 2'834 am Departement Wirtschaft) und über 11'000 Absolventinnen und Absolventen, über 600 Berufstätige und erfahrene Dozierende

Kernkompetenz: Flexible, berufsbegleitende Studienangebote, die eine Kombination von Beruf, Familie und Freizeit ermöglichen

Fachhochschule mit privater Trägerschaft: unternehmerisch, praxisorientiert, flexibel

Kontakt und Beratung

Anne-Kathrin Bolender

E-Mail: anne-kathrin.bolender@kalaidos-fh.ch
Tel: +41 44 307 33 87

Kalaidos Fachhochschule Schweiz AG
Institut für Leadership und HR
Jungholzstrasse 43, CH-8050 Zürich
www.kalaidos-fh.ch