

CAS FH in Customer Experience Management SS 2021

Klasse ILH_CASCX_21/04

Die Kurstage dauern von 08:30 - 12:00 und 13:00 - 16:30 Uhr. Kursort ist Zürich-Oerlikon, Jungholzstrasse 43. Ausnahmen sind in der Tabelle angegeben.

Präsenzunterricht

Termin	Thema	Dozent
23.04.2021	Einführung / Kundenbegeisterung erleben <ul style="list-style-type: none"> Kick-Off und Organisatorisches zum Studienablauf Fallbeispiele aus der Praxis Benchmarks 	A.-K. Bolender / Peter Bauer
24.04.2021	Kreativität und Innovation <ul style="list-style-type: none"> Kreativität und Kreativitätsskiller Verknüpfung zu Leadership: bester Führungsstil für Kreativität Verknüpfung zu Change Management: Kreativität implementieren 	Dirk Hanebuth
07.05.2021	Kundenbindung mittels Digitalisierung <ul style="list-style-type: none"> Social Media Front-end simplicity vs. back-end complexity Multichannel hybride Channel Management 	Carina Nennstiel
08.05.2021	Einführung in die Kundenpsychologie <ul style="list-style-type: none"> Grundlagen der Kundenpsychologie Wahrnehmung von Signalen für Touchpoints Beschwerdemanagement 	Dirk Hanebuth
28.+29.05.2021	Service Design <ul style="list-style-type: none"> Customer Journey und Service Blueprinting Value Proposition Design Serviceorientierte Geschäftsmodelle 	Jens Neuhüttler
11.+12.06.2021	Customer Journey und Kundenbindung <ul style="list-style-type: none"> Touchpoint-Management Erwartung- und Erlebnismangement Effektivität von Marktleistungen 	Peter Bauer
25.+26.06.2021	Kundenorientiert Führen <ul style="list-style-type: none"> Teamzusammensetzung und Management-by-Objectives Kreativität fördern und Diversität nutzen Complexity Thinking und Führung 	Stefan Züger
09.07.2021	Gestaltung der Servicepersönlichkeit <ul style="list-style-type: none"> Corporate Personality Wertedimension Farblehre nach Lüscher 	Peter Bauer
10.07.2021	Ethisches Denken und Handeln <ul style="list-style-type: none"> 5-Schritte-Modell und Ethiktheorien Ethisches Dilemma und Perspektivenwechsel Image des Unternehmens und Gründe für moralisches Handeln 	Denise Battaglia
27.08.2021	Praxistag (evtl. extern mit Firma Bio Familia) <ul style="list-style-type: none"> Praxisorientierte Umsetzung des erlernten Stoffes Diskussionen mit Fachexperten im Unternehmen 	Markus Bucher

10.09.2021	Zukunftstrends erkennen <ul style="list-style-type: none"> • Lifetime Value und Customer Loyalty • Globale Trends und Megatrends 	Markus Bucher
11.09.2021	Internationale Ausrichtung auf Kundenbeziehungen <ul style="list-style-type: none"> • Internationale Service Excellence und kulturelle Unterschiede • Chinas wachsender Service-Sektor und Auswirkungen auf EU/Schweiz/Nordamerika 	
24.09.2021	Projektpräsentation Abschluss: Voneinander Lernen	Peter Bauer

Transferarbeit

Start	Abgabe	Transferarbeiten	Rückmeldung
23.04.2021	29.08.2021	Transferarbeit: Customer Journey & Touchpoint-Analyse	11.10.2021

Qualitätszirkel

Termin	Beurteilung	Teilnehmer
25.06.2021	Qualitätszirkel	2-3 Personen aus der Klasse, offenes Interview über Mittag

Studiengangsleitung

Anne-Kathrin Bolender	Diplom-Kauffrau (FH) mit den Schwerpunkten Personal- und Bildungsmanagement sowie Logistik, M.A. in Supply Chain Management. Mitarbeit in wissenschaftlichen Projekten sowie als Mentorin und Tutorin. Weiterbildungen in den Themenbereichen Ausbildung, Projektmanagement (IPMA-Zertifizierung), Risikomanagement, Lean Management. Mehrjährige Berufserfahrung als Projekt- und Programmmanagerin in der Luftfahrt, Trainerin in firmeninterner Projektmanagementweiterbildung.
-----------------------	--

Dozenten

Denise Battaglia	Studium der Philosophie, Pädagogik und Anglistik, Journalistin für verschiedene Printmedien. Heute ist sie Dozentin für Wirtschaftsethik an der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW), freie Referentin für Medizin- und Umweltethik sowie Buchautorin. Sie beschäftigt sich derzeit in ihrer Dissertation mit den ethischen Problemen, welche die rasante Entwicklung neuer Technologien in Wissenschaft, Wirtschaft, und Gesellschaft auslösen.
Peter Bauer	lic. oec. Publ./MA UZH, Postgrad. Dip. Northwestern University & London Business School, Nationale und internationale Marketingenerfahrung als Marketingleiter in verschiedenen Industrien, Dozent an der Kalaidos Fachhochschule
Markus Bucher	Global Executive MBA HSG, Geschäftsführer der MB International GmbH, Dozent an verschiedenen Schulen der Kalaidos Bildungsgruppe. Mehrjährige Berufserfahrung im internationalen Marktaufbau sowie Marktentwicklung, besuchte über 70 Länder.
Dr. Dirk Hanebuth	Dr. phil. Dipl. Psych., Psychologie und Jurastudium in Berlin; Ausbildungen als EFQM Assessor, Europ. Fachhochschuldozent; Fortbildungen in Zeugenaussagen Analyse, Desktop Publishing. Promotion an der ETH Zürich, wiss. MA am Institute for Behavioral Sciences (ETH), Institute for Computational Science (ETH), Swiss Tropical and Public Health Institute Basel (Swiss TPH); Geschäftsführer der sciencetransfer GmbH Zürich; mehrjährige Betreuung von Gesundheitscoaches, eigene Coachings bewusst nur in Einzelfällen. Er ist an der Kalaidos FH Zürich als Dozent für HRM und Kundenpsychologie tätig.
Carina Nennstiel	Master of Science, Studium in Informationsmanagement an der Universität Koblenz-Landau, Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Marketing und elektronische Dienstleistungen an der Universität Koblenz-Landau mit den Forschungsschwerpunkten Digitalisierung von Dienstleistungen und Service Excellence, Dozentin für Marketing und Digitalisierung an der Handwerkskammer Koblenz und an der Kalaidos Fachhochschule.
Jens Neuhüttler	Master of Science, Studium der Wirtschaftswissenschaften an der Uni Hohenheim, Leiter des Business Innovation Engineering Centers am Fraunhofer IAO, mehrjährige Erfahrung in der Leitung von Forschungs- und Umsetzungsprojekten zur Entwicklung von Smart Services und Geschäftsmodellen in Kooperation mit Unternehmen, Best Paper Award auf der HSSE Konferenz 2016 in Orlando (USA), Visiting Research Fellow an der Universität Cambridge (UK) in 2020.
Stefan Züger	MBA University of Dallas TX / BBA Kaderschule Zürich. CTO und CIO bei Vinci Services Schweiz. Dozent an der Kalaidos Fachhochschule seit 2017 für das Modul "kundenorientierte Führung".