

## SAS FH in Kundenverständnis und datenbasierte Positionierung

Klasse: USAS\_KA\_KDP\_SoSe26  
Start & Anmeldefrist: 2 Monate vor Classroom-Training (bis 17.06.2026)


### SAS-Inhalte

Datum	Thema	Wer	Ort
vorab	Gespräch <b>Outcome Alignment</b>	Teilnehmende/r + Vorgesetzte/r	tbd
<b>Ongoing (vor Besuch Classroom-Training)</b>	<b>Online-Content zum Selbststudium</b>	Teilnehmende/r	Online in OpenOlat
<b>Mo./Di. 17./18.08.2026</b> jeweils 08:30 – 16:30 Uhr	<b>Kundenverständnis und datenbasierte Positionierung</b>	Classroom mit Jenny Zehnder	KFH (Jungholzstrasse 43, Oerlikon)
danach	Gespräch <b>Outcome Alignment</b>	Teilnehmende/r + Vorgesetzte/r	tbd

### Kompetenznachweis

Datum	Kompetenznachweis	Ort	Ergebnis-Rückmeldung
<b>Abgabe bis 18.09.2026</b>	<b>Kompetenznachweis: Transferbericht</b> (bestanden/nicht bestanden)	Upload in OpenOlat	Sep./Okt. 2026

### Dozent/in Classroom-Training

<b>Jenny Zehnder</b> 	<p>Jenny Zehnder ist seit 8 Jahren als CMO unterwegs. Mit dem Hintergrund in strategischem Marketing, Digitalisierung und Daten-getriebener Kommunikation verknüpft sie die Bedeutung moderner Dienstleistungsarbeit mit analogen und digitalen Serviceprozessen, um starke Kundenerlebnisse zu transportieren. Auf Basis ihrer langjährigen Erfahrung mit Corporate Design, digitalem Commerce und der Automatisierung vermittelt sie, wie Teams und Unternehmen Dienstleistungsqualität durch systematische Feedback- und Qualitätsanalysen gezielt verbessern können. Dank ihrer Affinität zu IT, Big Data und digitalen Tools macht sie erlebbar, wie Big-Data- und KI-Anwendungen zur Vorhersage von Kundenbedürfnissen und zur Optimierung von Serviceprozessen genutzt werden können. Als Führungsperson mit ausgewiesener Expertise in Leadership, Organisationsentwicklung und Emotionsarbeit in Teams zeigt sie zudem praxisnah, wie emotionale Anforderungen im Arbeitsalltag – auch im Zusammenspiel mit digitalen Systemen – professionell gesteuert und in konstruktive Zusammenarbeit transformiert werden können.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Zürich, 30. April 2026  
Anja Eichkorn, Studiengangsleitung Kalaidos Fachhochschule