

Certificate of Advanced Studies in Customer Experience Management

Erfolgreiche Customer und Employee Journey gestalten.

Nutzen Sie als Führungskraft das Potential einer ganzheitlichen Kunden- und Serviceorientierung. Lernen Sie Instrumente zur Gestaltung der Customer und Employer Journey wie Touchpoint Analyse, Design Thinking Ansätze kennen und anwenden. Schaffen Sie positive, bleibende Kundenerfahrungen. Wirken Sie über das Marketing hinaus und erzielen durch die ganzheitliche Betrachtung nachhaltige Erfolge.

Mit dem erfolgreichen Abschluss können Sie durch die Client Centricity über die Customer Journey mit ihren Touchpoints bis hin zum Service Design alle interdisziplinären Themen abdecken. Sie wissen, wie Sie kundenorientiert als Führungskraft auf ihre Mitarbeitende einwirken, kennen die Wichtigkeit von ethischem Denken und Handeln und wissen, welche Instrumente der Digitalisierung zur Kundenbindung genutzt werden.

Vorteile für Studierende und Arbeitgebende

- 100 % Berufstätigkeit möglich
- Hochrangige Dozierende mit jahrelanger Praxiserfahrung
- Breiter Einblick in verschiedene Unternehmen
- Kleine Klassengrösse
- Eidgenössisch anerkannter Abschluss
- CAS Baustein für MAS/EMBA/MBA Abschluss

Zahlen und Fakten

Abschluss

Certificate of Advanced Studies
Kalaidos FH in Customer Experience
Management

Start

1-mal pro Jahr (April)

Dauer

1 Semester

Anwesenheit

Mit Präsenzanteil

ECTS-Punkte

15

Ort

Zürich-Oerlikon

Gebühr

CHF 9'800

Anerkennung

Eidgenössisch akkreditierte
Fachhochschule

Leitung

Beratung



Regula Weber
Studiengangsleiterin
044 307 38 60
regula.weber@kalaidos-fh.ch

Was unsere Dozierenden sagen

Dr. Dirk Hanebuth

Dozent CAS Customer Experience
Management



«Unsere Studierenden verstehen, dass dieser CAS keine Berieselung ist. Sie gehen immer fantastisch mit auf die Reise und rocken die Übungen meisterlich.»

Inhalt und Aufbau des Studiums

Modul	Inhalte	Dozierende
Kundenbegeisterung durch Kreativität und Innovation (2 Tage)	Fallbeispiele aus der Praxis und Benchmarks, Kreativität und Kreativitätskiller, beste Führungsstile für Kreativität, Kreativität implementieren	Peter Bauer, Spyglass Marketeting Dr. Dirk Hanebuth, Psychologe und Coach
Ethisches Denken und Handeln (1 Tag)	5-Schritte-Modell und Ethiktheorien, ethisches Dilemma und Perspektivenwechsel, Image des Unternehmens und Gründe für moralisches Handeln	Prof. Dr. Josh Walter Dozent Kalaidos
Einführung in die Kundenpsychologie (1 Tag)	Grundlagen der Kundenpsychologie, Wahrnehmung von Signalen für Touchpoints, Beschwerdemanagement	Dr. Dirk Hanebuth, Psychologe und Coach
Service Design (2 Tage)	Customer Journey und Service Blueprinting, Value Proposition Design, Serviceorientierte Geschäftsmodelle	Jens Neuhüttler, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
Kundenbindung durch Gestaltung der Servicepersönlichkeit und Digitalisierung (3 Tage)	Touchpoint-Management, Erwartung- und Erlebnismanagement, Effektivität von Marktleistungen, Corporate Personality, Wertedimension, Farblehre nach Lüscher, Kundenbindung mittels Digitalisierung und Social Media, Front-end simplicity vs. back-end complexity, Channel Management	Peter Bauer, Spyglass Marketeting Carina Nennstiel, wissenschaftl. Mitarbeiterin am Institut for Management, Arbeitsgruppe Prof. Dr. Gouthier, Univ. Koblenz
Kundenorientiert Führen (2 Tage)	Selbstwirksamkeit in der Führung Meine Verantwortung als Führungskraft i.Z. mit dem Fachkräftemangel Diversity Management / Implicite Bias Umgang mit Veränderungen persönlich & beruflich	Stefan Trappitsch, Selbständig HR Manager, Management Coach
Internationale Ausrichtung und Zukunftstrends (2 Tage)	Lifetime Value, Customer Loyalty, globale (Mega-) Trends, internationale Service Excellence und kulturelle Unterschiede, Chinas wachsender Service-Sektor und Auswirkungen auf EU/CH/Nordamerika	Markus Bucher, MB International
Praktische Anwendung	Praxisorientierte Umsetzung des erlernten Stoffes	Diskussionen mit Expert:innen

Zulassungsbedingungen für das Studium

- Abgeschlossenes Fachhochschul- oder Universitätsstudium
- Abschluss der höheren Berufsbildung und ausreichend Berufserfahrung in einem für die Weiterbildung relevanten Berufsfeld sowie angemessene wissenschaftliche Kenntnisse
- Mindestens drei Jahre Berufserfahrung
- Ausserordentliche Zulassung: individuelle Prüfung durch die Zulassungskommission