

Intensivseminar  
**Customer Experience  
Management**

7. und 8. Mai 2024



# Ihre Kunden werden staunen

## Die Customer Journey gestalten und einzigartige Kundenerlebnisse schaffen

Eine gelungene Customer Experience ein entscheidender Erfolgsfaktor. Die weltweit erfolgreichsten Unternehmen begeistern durch ein einzigartiges Kundenerlebnis und verschaffen sich so einen Vorsprung vor dem Wettbewerb.

Unser Intensivseminar vermittelt in kompakter Form zentrale Grundlagen auf dem aktuellen Stand der Forschung, lehrreiche Best-Practice Beispiele sowie anwendungsorientierte Methoden zur Konzipierung und Evaluierung der Customer Experience im Unternehmen.

Dabei zeichnet es sich durch seinen hohen Anwendungsbezug und seinen ganzheitlichen Ansatz aus, der alle Entscheidungen und Arbeitsschritte umfasst - von der Evaluierung, über das Design bis zum systematischen Monitoring.

### Kursinhalte

- Customer Experience im digitalen Kontext und grundlegende Konzepte verstehen
- Die Relevanz der Customer Experience im Zusammenspiel mit zentralen Marketing-Zielen
- Die Auswirkungen einer gelungenen Customer Experience auf den Unternehmenserfolg
- Gelungene und begeisternde Customer Experiences konzeptionieren und einführen
- Die bestehende Customer Experience strukturiert analysieren und evaluieren
- Verbesserungspotentiale identifizieren und Kunden-«Pain Points» gezielt adressieren
- Customer Experience Management System im Unternehmen etablieren
- Systematisches Monitoring der Customer Experience Performance

### Highlights

- Integriertes Customer-Experience Management System
- Praxistransfer: Direkte Anwendung der Inhalte auf die eigene Organisation
- Aktuellste Erkenntnisse aus der Customer Experience-Forschung und -Praxis
- Networking und Austausch mit Führungskräften und Spezialisten aus verschiedenen Branchen

### Seminarziele und Nutzen

Mit Ihrer Teilnahme profitieren Sie von einer intensiven Einführung, Schulung und Anwendung der wichtigsten Tools & Methoden für ein erfolgreiches Customer Experience Management.

Nach der Seminarteilnahme haben Sie...

- einen umfassenden, fundierten und aktuellen Überblick über das Thema Customer Experience Management gewonnen
- in nur zwei Tagen das Rüstzeug erhalten, um erfolgreich ein Customer Experience Management System aufzubauen, die aktuelle Customer Experience zu verbessern und neue, begeisternde Kundenerlebnisse zu kreieren
- alle Inhalte direkt im Seminar auf Ihr Unternehmen angewendet und wertvolles Feedback erhalten
- wertvolle Inspiration durch Best Practices und Cases aus unterschiedlichen Branchen mitgenommen
- eine Teilnahmebescheinigung der OST – Ostschweizer Fachhochschule erworben
- Kontakte mit Führungskräften und Spezialisten aus diversen Branchen geknüpft

### Die Customer Experience überwachen und managen

- Customer Experience messen
- Kundenerlebnis systematisch überwachen

### Die Customer Journey verstehen

- Kontaktpunkte identifizieren
- Touchpoints analysieren
- Pain-Points erkennen

### Das Kundenerlebnis

- Customer Experience
- Kundenerlebnisse m  
bzw. Nutzer:innen ko

## Zielgruppe

Das Intensivseminar richtet sich an Geschäftsführende sowie Leitende und Spezialisten aus den Bereichen E-Commerce, Marketing, Vertrieb, Kundenservice, Business Development und Prozessmanagement jeglicher Branchen. Ebenfalls zur Zielgruppe gehören Vertretende von Agenturen und Beratungsfirmen. Es gibt keine Zulassungsbeschränkungen. Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt, bis die maximale Teilnehmerzahl erreicht ist.

## Termin

7. und 8. Mai 2024, jeweils von 9 bis 17 Uhr

## Durchführungsort

Campus St.Gallen (Rosenbergstrasse 59), direkt am Hauptbahnhof St.Gallen

## Kosten

CHF 2150.– exkl. MwSt.\* für zwei Seminartage inkl. Kursunterlagen

\*in der Schweiz fällt keine MwSt. an, abweichende Regelungen im Ausland möglich



## Seminarleiter

**Dr. Benjamin Dominique Klink** ist Dozent für Marketing mit Schwerpunkt E-Commerce am Institut für Strategie und Marketing. In seiner Forschung befasst er sich schwerpunktmässig mit dem strategischen Marketing im Online-Handel und in digitalen Kontexten. Er hat mehrjährige Praxiserfahrung im stationären Detailhandel.

## Anmeldung unter

[www.ost.ch/customer-experience](http://www.ost.ch/customer-experience)

Die Teilnehmendenzahl ist begrenzt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.

## Organisatorische Fragen zum Seminar

Diana Vogel

ISM Institut für Strategie und Marketing

T +41 58 257 12 37

[diana.vogel@ost.ch](mailto:diana.vogel@ost.ch)

## Fragen zum Kurs

Dr. Benjamin Dominique Klink

ISM Institut für Strategie und Marketing

T +41 58 257 17 78

[benjamin.klink@ost.ch](mailto:benjamin.klink@ost.ch)

OST  
Ostschweizer Fachhochschule  
Rosenbergstrasse 59  
9001 St.Gallen, Switzerland

T +41 58 257 14 00  
info@ost.ch  
ost.ch

