

CUSTOMER EXPERIENCE GEZIELT GESTALTEN UND STEuern

ERLEBNISSE SCHAFFEN.
BEZIEHUNGEN STÄRKEN.
KUNDEN BEGEISTERN.

Dieses 3-Tages-Training vermittelt, wie Sie Customer Experience entlang der gesamten Customer Journey gezielt gestalten, steuern und kontinuierlich verbessern – für loyale Kunden und nachhaltigen Unternehmenserfolg.

 3-TAGES-TRAINING



ZIELGRUPPE

Vertriebsmitarbeitende, Kundenbetreuende, Serviceverantwortliche, Customer Experience Manager sowie alle, die Kundenerlebnisse aktiv gestalten und verbessern möchten.



LERNZIELE

Die Teilnehmenden ...

- ✓ verstehen die Bedeutung von Customer Experience und deren Einfluss auf Kundenloyalität und Umsatz.
- ✓ kennen die Phasen der Customer Journey und können Erlebnisse gezielt gestalten.
- ✓ analysieren Kundenbedürfnisse und identifizieren relevante Touchpoints.
- ✓ entwickeln Massnahmen zur Optimierung von Kundenerlebnissen.
- ✓ messen und steuern Customer Experience mit geeigneten Kennzahlen.
- ✓ fördern eine kundenorientierte Kultur im Team und im Unternehmen.



Kunden erinnern sich nicht an das, was Sie sagen. Sie erinnern sich daran, wie Sie sich fühlen liessen. Gestalten Sie Erlebnisse, die bleiben.

THEMENÜBERSICHT



Customer Experience: Bedeutung und Wettbewerbsvorteile



Die Customer Journey verstehen und gestalten



Kundenerwartungen erkennen und Touchpoints optimieren



Momente der Wahrheit positiv inszenieren



Kundenzufriedenheit und -begeisterung steigern



CX messen, steuern und kontinuierlich verbessern



Kundenorientierte Kultur entwickeln und leben



METHODIK

Impulsvorträge, Best Practice, Gruppenarbeiten, Customer Journey Mapping, Praxisfälle, Reflexion und Aktionsplanung.

