



buljan &  
partners

EXCEEDING EXPECTATIONS



# Intensivtraining: Customer Experience Management

Grundlagen, Methodik, Instrumente & Tools

**Customer Experience Management** ist eine neue Disziplin, die das Konzept der Dienstleistungsqualität, des Marketings und des Erlebnisses am Point of Sale revolutioniert. Heutzutage gilt **Customer Experience** als wichtigster Differenzierungsfaktor für **führende, nachhaltige und wettbewerbsfähige Unternehmen**.

Wenn ein Unternehmen **die Erwartungen seiner Kunden übertrifft** und ihnen unvergessliche Erlebnisse bereitet, steigert dies den Umsatz und die Rentabilität des Unternehmens. Die Nachfrage nach **qualifizierten Mitarbeitern** für **Customer Experience Management** wächst kontinuierlich – Sie sind ein wesentlicher Schlüssel zum Erfolg.

## Ziele

Die Teilnehmer des **CEM Intensivtrainings** gewinnen fundiertes Know-How, erlernen Methoden und haben somit alle Voraussetzungen, um **Customer Experience** in ihren Unternehmen erfolgreich umzusetzen.

- Verstehen der **Schlüsselfaktoren**, um ein führendes Unternehmen im Bereich Customer Experience zu werden
- Integrieren von Customer Experience und der Perspektive „**Customer Journey**“ in die Unternehmensstrategie und das Tagesgeschäft
- Aufbauen von Know-How bezüglich neuester **Methoden** und **Kennzahlen** für eine erfolgreiche Implementierung
- Managen von **Omni-Channel**: Sicherstellung von differenzierenden Kundenerlebnissen über alle Interaktionspunkte hinweg
- **Implementieren** von Customer Experience Management in der **Organisation**
- **Schaffen** von **notwendigen Voraussetzungen**:
  - **Mitarbeiter Buy-In: Alignment** des Unternehmens hinsichtlich Prozesse, Unternehmenskultur und Technologie während des Transformationsprozesses
  - **Management Buy-In**: Aufzeigen des **Mehrwerts von Customer Experience** in der Führungsebene zum Erhalt von Ressourcen und des maximalen Commitments

Die Teilnehmer erhalten am Ende des Intensivtrainings eine **Urkunde zum zertifizierten Customer Experience Manager**.

## Zielgruppe

Unser **CEM Intensivtraining** richtet sich an Professionals in Unternehmen, die den Bereich Customer Experience auf-/ ausbauen wollen.

- Customer Experience Manager
- Customer Relationship Manager
- Qualitätsmanager
- Führungskräfte im Bereich
  - Marketing
  - Kundenmanagement/ Customer Service
  - Vertrieb
  - Produktmanagement
  - Business Development/ Innovationen

## Zeitlicher Ablauf

<b>Trainingsbeginn:</b>	1. Tag	13:30
	2. + 3. Tag	09:00
<b>Kaffeepause:</b>	10:30	
<b>Mittagessen:</b>	12:30	
<b>Kaffeepause:</b>	15:30	
<b>Trainingsende:</b>	1. + 2. Tag	18:00
	3. Tag	ca. 17:00

Am 1. Trainingsabend laden wir Sie herzlich zu einem Sektempfang ein – eine gute Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch und um intensiveren Kontakt zu anderen Teilnehmern zu knüpfen.

## Tag 1

### CX Definition und Wirkung

#### Was ist Customer Experience (CX)?

- Prinzipien, Grundlagen und Mehrwert von CX und CCM
- Wo steht CX heute? Beispiele von kundenorientierten Unternehmen

#### Transformation zu einem kundenzentrierten Unternehmen

##### Unternehmenskultur und CX

- Customer Experience und kulturelle Transformation

##### Etablierung von Customer Experience auf oberer Führungsebene

- Rollenverständnis einer Führungskraft im Umfeld von CX
- Wirkung von positiven/negativen Kundenerfahrungen
- Business Case: Management Buy-In

##### Alignment aller Mitarbeiter

- Schlüsselfaktor Mitarbeiter: Gestalter von Erlebnissen
- Employee Engagement: Empowerment und Enablement

##### Zusammenspiel Marke und Customer Experience

- Markenwerte und Markenversprechen
- Ausrichten der Customer Experience nach den Markenwerten

## Tag 2

### CX Strategie, Tools und Methoden

#### Strukturierte Verankerung von CX im Unternehmen

- CX Mission & Vision
- CX Strategie

#### Customer Journey Design

##### Customer Journey Mapping

- Review von Kundenfeedback
- Cross-funktionaler Workshop: Konsolidierung Kundenwissen
- Aufbereitung der Customer Journey
- Ableitung von Customer Personas

##### Customer Journey Evaluierung

- Customer Journey: Einholen der Kunden-/Mitarbeiterbewertung
- Identifikation der Moments of Truth + Handlungsfelder

##### Customer Journey Zielbild & Maßnahmen

- Erarbeitung des Zukunftsbildes für die Customer Journeys
- Ableitung der erforderlichen Maßnahmen zur Realisierung des Zielbildes

## Tag 3

### Umsetzung, Monitoring, Trends

#### Umsetzungsguide von Customer Experience

- CX Maturity Check
- CX Awareness und Buy-In
- Customer Journey Analyse & Ableitung von Maßnahmen
- CX Implementierung

#### CX B2B Spezifika

#### Monitoring

- CX Dashboard: Wirkungszusammenhänge unterschiedlicher KPIs
- Erfolgsmessung von Customer Experience: Mitarbeiter und Kunden

#### Innovation und Trends

##### Innovation

- Definition von Innovation: Was ist Innovation? Wie wird ein Unternehmen innovativ?
- Rahmenbedingungen für Innovation

##### Omni-Channel/ Digitalisierung

- Integration der Kundensicht in Prozesse, Systeme und Technologien
- Omnichannel: Beispiele für ganzheitliche Kundenerfahrung

##### CRM/ „Big Data“ vs. „Smart Data“ Social Media



**Silvana Buljan**, Gründerin von Buljan & Partners Consulting und **zertifizierter Business Coach** (Newfield), steht für Customer Centric Management. Als Expertin für Customer Experience Management (CEM) trainiert sie Führungskräfte aus unterschiedlichen Industrien sowohl „Inhouse“ als auch im Rahmen spezifischer Intensivtrainings, zum Beispiel in Spanien zusammen mit AEC (spanischer TÜV für Qualitätsmanagement) und der AHK (deutsche Handelskammer für Spanien).

Ihr fundiertes Know-How hat sie im Rahmen ihrer langjährigen Berufserfahrung als Unternehmensberaterin (1998 – 2002 PWC, seit 2002 Buljan & Partners) mit dem Schwerpunkt auf Customer Centric Management (CEM, CRM) erworben.

Sie führte bei namhaften Unternehmen wie Lufthansa, BMW, Andreas Stihl, SAS Scandinavian Airlines, Mercedes – Benz, Continental, Jaguar Landrover, Munich Re Projekte mit Fokus auf die Definition einer **kundenzentrierten Strategie**, strategisches **Customer Journey Mapping**, Aufsetzen entsprechender **Prozesse** und **Organisationsstrukturen**, **Customer Centric Culture & Leadership**, **Mitarbeiter Engagement** und das damit einhergehende **Change Management** durch.

Sie ist zudem als **CRM Fachexpertin** in zahlreiche Initiativen wie **customerthink**, **Customer Futures** und **CRM Idol** mit dem internationalen CRM Guru Paul Greenberg involviert. Ihre Publikationen über Customer Centricity, Customer Experience und Leadership bieten Unternehmen eine neuartige und herausfordernde Perspektive.

Bei **Non-Profit Organisationen** wie **PWN – Professional Women´s Network** engagiert sie sich seit 2010 als Mentor für Customer Centric Management und Customer Experience.

LinkedIn: [Silvana Buljan](#)

## Anmeldung:

- per Telefon 089-89065760,
- per Fax 089-890657629,
- per e-Mail: [info@buljanandpartners.de](mailto:info@buljanandpartners.de)
- per Internet: <http://cem-trainings.buljanandpartners.de/>

## Teilnahmegebühr:

Die Gebühr für das dreitägige Intensivtraining beträgt inkl. Mittagessen, Getränke sowie Arbeitsunterlagen **1.500 €** zzgl. **19% MwSt.** Sollte mehr als eine Person aus Ihrem Unternehmen an diesem Training teilnehmen, erhält der 2. Teilnehmer einen Preisnachlass von **10%**. Frühbucher sparen **250 €** bei Buchung bis **4 Wochen vor Trainingsbeginn**.

Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung die Teilnahmebestätigung und nach Zahlungseingang eine entsprechende Rechnung. Programmänderungen aus aktuellem Anlass behalten wir uns vor. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen sowie die Rücktritts- bzw. Stornierungsbedingungen an.

## Rücktritt:

Bei Stornierung der Anmeldung (in schriftlicher Form/ e-Mail) bis spätestens 2 Wochen vor dem Veranstaltungstermin wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 75€ zzgl. 19% MwSt. erhoben. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Trainingsgebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

## Trainingsabsage:

Das Training ist für eine Teilnehmerzahl von 4 bis 8 Personen vorgesehen. Bei weniger als 4 Anmeldungen behält sich Buljan & Partners vor, das Training mit einer Frist von 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn abzusagen.

## Veranstaltungsort:

Buljan & Partners, Jakob-Klar-Str. 4, 80796 München, Sollten Sie bei der Buchung eines Hotels Hilfe benötigen, können Sie uns gerne hierzu kontaktieren.

## Inhouse-Trainings, Coachings & Beratung:

Zu diesen und weiteren Themen bieten wir auch individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Inhouse-Trainings, individuelle Coachings und Beratung an. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Die Buljan & Partners Consulting GmbH verwendet die im Rahmen der Anmeldung erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Informationen über weitere Angebote zuzusenden. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jeder Zeit gegenüber der Buljan & Partners Consulting GmbH Jakob-Klar-Str. 4, 80796 München unter [info@buljanandpartners.de](mailto:info@buljanandpartners.de) oder telefonisch unter 089-8906576 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

## Ihre Ansprechpartnerin

### Barbara von Rudzinski

"Ihre Fragen zur Veranstaltung  
beantworte ich gerne!"

Telefon: 089-89065760  
[b.v.rudzinski@buljanandpartners.de](mailto:b.v.rudzinski@buljanandpartners.de)

