

Intensivtraining Customer Experience Management

**Wir machen
Unternehmen zu einem
besseren Ort für Kunden
und Mitarbeiter**

"Irgendwann ist irgendwann zu spät"

Bilden sie sich jetzt weiter



Ziele

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 & zeitlicher Ablauf

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

- 6 Wochen
 - Start: Dienstag, 15.02.2021
 - Kursende: Freitag, 31.03.2021
- 100% Online Format
- Zugang zur Lernplattform für 10 Wochen
- Kombination aus Lernvideos, Material zum Selbststudium und Tests
- 4 Live Training Sessions (jeweils 11-13h)
 - 26.02
 - 05.03
 - 12.03
 - 19.03
- 1 Online Meeting zum Kursabschluss und virtueller Übergabe der Zertifikate
- 1 Online Follow-Up Session 1 Monat nach Kursende

Struktur Inhalte

Was ist Customer Experience Management?

- Einführung Customer Centricity und Customer Experience
- Ursprung und Evolution
- Elemente einer kundenzentrierten Organisation
- Unternehmen und Führungskräfte, die es vormachen

Warum ist CEM wichtig?

- Strategischer Wettbewerbsvorteil
- Profitables Wachstum
- Nachhaltigkeit
- **Strukturierte Verankerung** von CEM im Unternehmen
 - Mission & Vision
 - Strategie
 - Unternehmenskultur
 - Governance Model

Wie setze ich CEM um?

- **Die Basis**
 - Customer Personas
 - Customer Journey
- **Die Pflicht**
 - Erfüllung Markenversprechen
 - Proaktives CEM Management
- **Die KÜR**
 - Herausragende Kundenerlebnisse und Weiterempfehlung

Ablauf 6 Blöcke in 6 Wochen + Follow-Up nach 1 Monat

1 Einführung (30 min)	Lernvideo 1 + Übung + Erwartungshaltung	Kennenlernen Plattform (Selbststudium)					
2 Was ist Customer Experience Management?	Lernvideo 2 (5 min) B&P 'was ist CX'	Einführung CEM (15 min) PPT	Live Session 1 (2h + 1h Vor- /Nachbereitung)	Elemente kundenzentriert e Organisation (30 min) PPT + Selbsttest	Lernvideo 3 (20 min) Best Practice	QUIZ: Was ist CEM (20 min)	
3 Warum ist CEM wichtig?	Live Session 2 (2h + 1h Vor- / Nachbereitung)	ROI von CEM (20 min) PPT	Lernvideo 4 (15 min) CEM Business Case	Struktur Verankerung CEM im Unternehmen (20 min) PPT	Lernvideo 5 (15 min) CEM Governance Model	QUIZ: Warum ist CEM wichtig (20 min)	
4/5 Wie setze ich CEM um?	Live Session 3 (2h + 1h Vor/ Nachbereitung)	Customer Personas (20 min) PPT	Lernvideo 6 (15 min) Intro Customer Journey	Customer Journey (20 min) PPT	Live Session 4 (2h + 1h Vor- / Nachbereitung)	Lernvideo 7 (15 min) CEM Innovation	QUIZ: Wie setze ich CEM um (20 min)
6 Kursabschluss + Feedback (45 min)	Online Meeting, Erfüllung Ziele & Erwartungen, virtuelle Überreichung "Noten" + Zertifikate						
7 Follow-Up (90 min)	Live Session 'How is it going' 4 Wochen nach Kursende						

Zeitplanung + feste Termine

KW8	1	Start Online Kurs and Einführung	Begrüßung + Lernvideo 1 + Übung	Kennenlernen Plattform (Selbststudium)				
KW9	2	Was ist Customer Experience Management?	Lernvideo 2	Einführung CEM	Customer Centric Orga	Lernvideo 3	QUIZ	Live Session 1 (26.02, 11-13h)
KW10	3	Warum ist CEM wichtig?	ROI von CEM	Lernvideo 4	Verankerung CEM	Lernvideo 5	QUIZ	Live Session 2 (05.03, 11-13h)
KW11	4	Wie setze ich CEM um? Teil 1	Customer Personas	Lernvideo 6	Selbststudium			Live Session 3 (12.03, 11-13h)
KW12	5	Wie setze ich CEM um? Teil 2	Customer Journey	Lernvideo 7	QUIZ			Live Session 4 (19.03, 11-13h)
KW14	6	Kursabschluss und Feedback	Online Meeting (31.03, 11-11:45) Übergabe Zertifikate					
KW18	7	Follow-Up nach 1 Monat	30.04, 11-12:30h					

Trainingsbegleitung



Silvana Buljan

LinkedIn
[Silvana Buljan](#)

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).

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 Transformationsprojekte zu Customer Experience durch.

Kunden: Andreas Stihl, Arval, BMW, Continental, El Corte Inglés, Hyperloop, Jungheinrich, Lufthansa, Mazda, Mercedes-Benz, Munich Re, Scandinavian Airlines, Siemens Gamesa, Telefónica, Vueling Airlines, u.a.

Projekte mit Fokus auf die Definition einer **kundenzentrierten Strategie**, Aufsetzen entsprechender **Prozesse** und **Organisationsstrukturen**, **Customer Centric Culture & Leadership**, **Mitarbeiter Engagement** und das damit einhergehende **Change Management**.

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.

Trainingsbegleitung



Andreas Räder

LinkedIn
[Andreas Räder](#)

Andreas Räder, ein erfahrener Trainer und Coach, der seit 1991 das Thema Kommunikation im beruflichen Alltag für verschiedene Branchen und Zielgruppen anbietet. Er brennt für die Themen Service, Beratung und Verkauf, vor allem auch in der Kombination und mit den Schwerpunkten auf Kundenorientierung und Kundenerlebnisse. Seine Zielgruppen sind in erster Linie Menschen, die eigentlich von ihrer Berufswahl her nicht in allererster Linie mit Menschen, bzw. Kunden umgehen wollten. Also z.B. Techniker, Handwerker, Sachbearbeiter, Kundendienstmonteure, Lagermitarbeiter, IT, Versicherungsberufe oder Mitarbeiter in entsprechenden Hotlines.

Darüber hinaus betrifft dieser Themenkreis auch Führungskräfte wie Serviceleiter, Teamleiter, die denselben psychologischen Mechanismen unterworfen sind. Es geht um das Verhältnis der zwischenmenschlichen Beziehung, Gefühlen und Entscheidungsprozessen auf der einen Seite und der klaren Struktur, den Techniken, die in Gesprächen, im Verkauf und in Prozessen wirken auf der anderen Seite.

Kunden: United Parcel Service, E-Plus, Viessmann, Bosch Sicherheitstechnik, Opel, Mercedes, Renault, Citroën, Kramp, Jaguar, Iveco, Sky, Saint Gobain, Linde, E-ON, Helvetia, u.a.

Projekte mit Fokus auf Mitarbeiter-Verhalten in kundenorientierten Prozessen, Schwierige Gespräche, Verhandlungsführung, für Führungskräfte, Mitarbeitergespräche, Teamentwicklung und Teamjustierung, Prozessoptimierung in Serviceunternehmen

Wichtige Informationen

Anmeldung per e-Mail: info@buljanandpartners.com
per Internet: <http://cem-trainings.buljanandpartners.de/>

Teilnahmegebühr Die Gebühr für das 6 wöchige Online Intensivtraining beträgt inkl. Arbeitsunterlagen 1.950 € zzgl. 19% MwSt.. Sollte mehr als eine Person aus Ihrem Unternehmen an diesem Training teilnehmen, erhält der 2. Teilnehmer einen Preisnachlass von 15%. 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 an.

Rücktritt Bei Stornierung der Anmeldung (in schriftlicher Form/ e-Mail) bis spätestens 2 Wochen vor dem Kursstart 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.

Termine & Lernplattform 6 Wochen, Start 15.02.2021 und Kursende am 31.03.2021. Wöchentlicher Zeiteinsatz ca 3-4h.

Inhouse-Trainings, Coachings & Beratung Zu diesen und weiteren Themen bieten wir individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Inhouse-Trainings, individuelle Coachings und Beratung an. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Ihr Ansprechpartner ist Silvana Buljan, s.buljan@buljanandpartners.com

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 Zirkusweg 2, 20359 Hamburg unter info@buljanandpartners.com oder telefonisch unter 040-359807580 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

Ihre Ansprechpartnerin Bianca Lorenz

"Ihre Fragen zur Veranstaltung beantworte ich gerne!"

Telefon: 040-359807580
b.lorenz@buljanandpartners.com