

CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN

MIT DEN
FÜHRENDEN
EXPERT:INNEN!

VIRTUELLE MASTERCLASS

Donnerstag, 13. Oktober 2022; Freitag, 14. Oktober 2022

Donnerstag, 20. Oktober 2022; Freitag, 21. Oktober 2022

Jeweils 9.00 bis 13.00 Uhr

Customer Experience Design erfolgreich und nachhaltig im Unternehmen verankern

Customer Experience Design | Virtuelle Masterclass

DONNERSTAG, 13. Oktober 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr; FREITAG, 14. Oktober 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr

DONNERSTAG, 20. Oktober 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr; FREITAG, 21. Oktober 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr

CX MASTERCLASS

Dein Nutzen

In acht virtuellen, interaktiven Einheiten zu je 90 Minuten erfährst du alles Notwendige, um Customer Experience Design erfolgreich und nachhaltig in deinem Unternehmen zu verankern und umzusetzen. Dazu gehören Methoden, wie der Customer Journey Atlas, eine Einführung in Design Thinking und das Arbeiten mit Personas ebenso, wie jede Menge Erfahrungen aus der Praxis aus unterschiedlichen Branchen. Für einen besseren Austausch auf Augenhöhe ist die Teilnehmerzahl auf maximal 18 begrenzt.

Deine Gastgeberin

Christine Krimmel ist Co-Gründerin der CX Agentur und Lektorin für Customer Experience Management an der WU Executive Academy. Sie gilt als CX-Pionierin in Österreich. Vor ihrer selbständigen Tätigkeit als Unternehmensberaterin hat sie mehr als 15 Jahre lang Erfahrung als strategische Marketingspezialistin und Customer Experience Managerin bei A1 und der Erste Bank gesammelt.

Deine Expert:innen aus der Praxis

Claus Reisinger, Head of Customer Experience, Insights, CRM, Nespresso Österreich

Andrea Khol, Senior Managerin Customer Experience und Innovation &

Heimo Nordberg, Director Customer Experience, ITSV

Wibke Moldaschl, Leitung CX, TeamBank

Cornelia Kenndler, Head of CX & UX, win2day





C. Krimmel



C. Kendlner



A. Khol



W. Moldaschl



H. Nordberg



C. Reisinger

"I really appreciated Christine's clear presentations and experience. I also loved the 'real life' case studies – especially the Nespresso example with how they implemented Personas."

Marianne Fleurimont,
Philip Morris, Gräfelfing

„Es hat viel Spaß gemacht und ich habe viel Neues gelernt. Das Welcome-Package im Vorfeld war auch toll.“

Antje Neumann,
50Hertz Transmission, Berlin

„Vielen Dank für die sprühende CX Leidenschaft an alle Präsentierenden und das Teilen der Informationen.“

Britta Hennenberger, Tchibo, Hamburg

Inhalte

Teil 1: 13. Oktober 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr

CX Grundlagen

- > Die drei Customer Experience Design Prinzipien
- > Customer Experience Management – das Optimieren relevanter Kundenkernprozesse
- > Der Customer Journey Atlas
- > Einführung in Design Thinking Methoden

Gast: **Claus Reisinger**, Head of Customer Experience, Insights, CRM, Nespresso Österreich

Teil 3: 20. Oktober 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr

Eintauchen in die Welt der Kund:innen

- > Immersive Research – Haltung entscheidet
- > Die unterschiedlichen Formen der Kundeneinbindung: Kund:innen-Konferenzen, Explorative Tiefeninterviews, virtuelle Formate
- > Typische Herausforderungen beim Transfer in die Organisation

Gast: **Wibke Moldaschl**, Leitung CX, TeamBank

Teil 2: 14. Oktober 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr

CX Personas

- > Data-driven Personas gestalten
- > PCM (Process Communication Model): Erkenne die unterschiedlichen Motive und Bedürfnisse deiner Kund:innen
- > Sprachbilder, Wahrnehmung, Hauptmotive, bevorzugte Kommunikation und Sozialumgebung – jeder Persönlichkeitstyp braucht etwas anderes
- > Zahlreiche Praxisbeispiele

Gast: **Andrea Khol**, Senior Managerin Customer Experience und Innovation & **Heimo Nordberg**, Director Customer Experience, ITSV

Teil 4: 21. Oktober 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr

CX ein holistischer Ansatz zur Unternehmenstransformation

- > CX Reifegrad Modell
- > Adaptionmodell – das Unternehmen von außen nach innen denken
- > Tools und Methoden für eine agile, kundenzentrierte Organisationsentwicklung
- > Unternehmenskulturellen Wandel aktiv gestalten

Gast: **Cornelia Kendlner**, Head of CX & UX, win2day

Anmeldung und Informationen

Für deine Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung: +43 1 319 09 34-10

SUCCUS GMBH | Wirtschaftsforen
Dingelbergstraße 23, 3150 Wilhelmsburg
Telefon: +43 1 319 09 34-0
info@succus.at

Sprich uns direkt an:

Stefanie Ranftl, Projektmanagement
stefanie.ranftl@succus.at

Markus Blocher, Projektmanagement
markus.blocher@succus.at

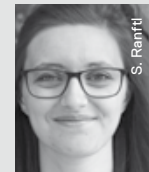
Gerne nehmen wir deine Anmeldung online entgegen:

anmeldung@succus.at
www.cx-forum.eu/anmeldung

Teilnahmegebühr

Virtuelle „CX Masterclass“

am 13./ 14. Oktober; 20./ 21. Oktober 2022, jeweils 9.00 bis 13.00: € 960,-



Ein Format von:

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS