



Workshop

28. September 2020, 13:00 – 18:00 Uhr, ThirtyFive – Vienna Twin Tower

CUSTOMER EXPERIENCE WORK- & PLAYSHOP

Tipps &
Tricks aus
10 Jahren
CX Design



Ch. Kimmel



P. Pototschnig

Du lernst die Welt aus den Augen deiner Kunden zu sehen und erlebst die wichtigsten Methoden des Customer Experience Design live.

Du verstehst, wie Menschen wirklich ticken und wie sie Produkte und Prozesse erleben.

Du kannst über unsere größten Fuck Ups lachen und ersparst dir selber Lehrgeld zu zahlen.

Ablaufbeschreibung

Wir spielen einen kompletten **Design Thinking Prozess** als Grundlage von Customer Experience Design durch

Wir gestalten **Personas** lebensecht und data driven und zeigen dir, wie man damit arbeitet. Dabei verwenden wir Sinus Milieus®, Limbic Map® und PCM® (Process Communication Modell)

Wir mappen eine **Customer Journey** und erklären dir, was das mit Kundenkernprozessen zu tun hat.

Wir erzählen dir, woran **die meisten CX Projekte scheitern** und was man dagegen tun kann.

Zielgruppe

Führungskräfte und Experten aus den Bereichen Marketing, Service, Vertrieb, Prozessmanagement und Projektmanagement

Deine Workshopleitung

Christine Kimmel, Partnerin CX Agentur, Wien;

CX Designerin, agile Organisationsbegleiterin, zertifizierte PCM Trainerin / Coach

Peter Pototschnig, Partner CX Agentur, Wien;

CX & Digital Experience Designer, Projektmanager

