

# Die Customer Journey: Erfolgsstrategien und Best Practices

3h Fokus

 Live Online Training



3 Stunden

Preis : 340,00 € netto  
404,60 € inkl. 19 % MwSt.  
Inhouse-Paket : Auf Anfrage

Nr.: 4835

In diesem Live Online Training stehen die entscheidenden Erfolgsfaktoren für ein herausragendes Kundenerlebnis im Fokus. Auch wenn moderne Technologien viele Aufgaben übernehmen, bleibt der Mensch im direkten Kundenkontakt unersetzlich - denn Technologie wirkt nur auf Prozessebene, nicht im echten Dialog. Genau hier setzt dieses Training an: beim bewussten Gestalten sinnvoller und emotional wirksamer Kundenerlebnisse entlang der gesamten Customer Journey.

Deshalb ist es entscheidend, die Bedürfnisse und Herausforderungen von Kunden zu erkennen und gezielt darauf zu reagieren, um ein stimmiges und positives Kundenerlebnis zu schaffen.

Daher werden die folgenden Themen zentral sein: Die Bedeutung der Kundenerfahrung, Einflussfaktoren auf Kundenzufriedenheit im Zeitalter von Industrie 4.0, bewährte Exzellenzmodellen, eine kundenfokussierte Unternehmenskultur sowie die zentralen Säulen der Customer Experience und die Erwartungen unserer Kunden.

Konkret lernen Sie:

- Kunden besser zu verstehen und die wichtigsten Schritte für den Aufbau einer kundenorientierten Kultur zu identifizieren,
- die Berührungspunkte entlang der Customer Journey zu analysieren - inklusive zentraler Phasen, Emotionen und Erfolgsfaktoren -, um zielgerichtete Optimierungen vorzunehmen,
- und eine hybride (phygitale) Customer Journey zu gestalten, die Aufwand, Emotionen und Erfolg als tragende Säulen berücksichtigt.

## Wer sollte teilnehmen:

### Zielgruppe

Dieses Training richtet sich an Personen, die eine Customer Journey erstellen: Qualitätsmanager, Marketingmanager, Kundenbetreuer, Customer Experience Manager.

### Voraussetzungen

Für die Teilnahme an diesem Live Online Training benötigen Sie ein Headset und eine stabile Internetverbindung.

## Trainingsprogramm

### Bedeutung der Kundenerfahrung

- Erfahren Sie, was Kundenerfahrung bedeutet
- Entdecken Sie, warum, wie und was die Customer Journey stärkt
- Identifizieren Sie die Auswirkungen der Kundenerfahrung

## Kontext 4.0

- Erkennen Sie, was Kontext 4.0 bedeutet und welche Faktoren ihn beeinflussen

## Kultur der Exzellenz

- Kultur mit Fokus auf Kundenerfahrung
- Identifizieren Sie die Schritte zum Aufbau einer kundenorientierten Kultur
- Kundenorientierung



## Schulungsmethode

Dieses trainergeführte Live Online Training gliedert sich in 3 Sequenzen. In der ersten Sequenz werden Sie interaktiv in das Thema eingeführt. Anschließend integrieren Sie das Gelernte in einer Selbstlernphase in den konkreten Kontext Ihres Arbeitsalltags. Zum Abschluss, in der dritten Sequenz, werden die Arbeitsergebnisse, begleitet durch den Trainer, in der Gruppe besprochen. Im Anschluss an die Live Online-Session stehen Ihnen weitere digitale Elemente zur Verfügung, die Sie bei der Umsetzung des Gelernten im Arbeitsalltag unterstützen.