

Customer IMPACT™ Zertifizierung

Ziel

Die Methode Customer IMPACT™ unterscheidet sich von anderen Vorgehensweisen des Customer Experience Managements, da sie bei der Erstellung der Customer Journey Maps und Entwicklung der Kundenstrategien immer aus Sicht des Kunden (statt des Unternehmens) ausgeht. Mit ihr lernen Sie Ihre Kunden zu verstehen und Strategien aus der Kundenperspektive zu entwickeln sowohl im B2C- als auch im B2B-Umfeld.

In diesem Workshop haben die Teilnehmer die Möglichkeit, sich als Customer IMPACT™ Qualified Professional zertifizieren zu lassen. Die Zertifizierung ermöglicht den Teilnehmern die Anwendung der Methode beim Kunden oder im eigenen Unternehmen.

Nach erfolgreicher Teilnahme am Workshop erhalten Sie ein Customer IMPACT™ Zertifikat und die Möglichkeit ein einstündiges Einzelcoaching mit einem der Trainer im Anspruch zu nehmen.

Zielgruppe

- Interne und externe Berater
- Leiter und Mitarbeiter Unternehmensentwicklung und/oder Organisation
- Leiter und Mitarbeiter Prozessmanagement
- Leiter und Mitarbeiter CRM
- Prozessverantwortliche, Prozessmanager

Inhalt

- Vorstellung der Customer IMPACT™ Agenda – aus Sicht des Kunden
- Wie leite ich einen IMPACT Workshop: Vorgehensweise bei der Entwicklung von Entscheidungsprozessen (Customer Journey Mapping)
- Übungen und Fallbeispiele, Praxisfälle der Teilnehmer bearbeiten
- Workshop: Teilnehmer entwerfen eine Customer Journey Map für ihr Unternehmen oder ihren Kunden
- Einsatzszenarien und Abgrenzung
- Leitfaden: Wie Sie Kunden und Mitarbeiter überzeugen und Workshop-Ergebnisse präsentieren
- Blick in die Zukunft – Welche aktuellen Themen und Trends gibt es?
- Umsetzung der Ergebnisse in die Praxis

Dauer 2 Tage

Preis € 1.850,- netto

Aktuelle Termine finden Sie auf unserer Webseite: www.bpmo-akademie.de


IN KOOPERATION MIT PHIL WINTERS
WWW.CIAGENDA.COM




TEILNEHMERSTIMMEN:

„Der Customer Journey Workshop hat uns ermöglicht, Social Media Touchpoints in den Kontext unserer gesamten Vermarktung zu stellen; und es resultierten konkrete Maßnahmen für spezifische Kundensegmente!“

**Inhouse Zertifizierung,
CEO, Nettobank**

„Anders und gleichzeitig extrem anwendbar mit einer riesigen Dosis praktischer Beispiele zur Untermauerung. Ohne Zweifel einer der besten Zertifizierungskurse, die ich jemals besucht habe.“

**Inhouse Zertifizierung,
Digital Platform Director,
The Economist**