

## PROZESSORIENTIERTES CUSTOMER JOURNEY MAPPING

Lernen Sie, wie Sie Ihre internen Abläufe auf Ihre Kunden ausrichten

### Ziel

Ziel dieses Seminars ist die Vermittlung von fundierten Kenntnissen des Customer Journey Mappings sowie deren Transfer und praxisorientierte Anwendung in ein prozessorientiertes Unternehmensumfeld. Die Seminarteilnehmer lernen, wie Customer Journey Maps erstellt und daraus Kundenstrategien abgeleitet werden können – immer aus Sicht des Kunden (sowohl im B2C- als auch im B2B-Umfeld).

**Das Seminar Prozessorientiertes Customer Journey Mapping kann als Blended Learning oder zu 100% digital absolviert werden.**

Dabei absolvieren die Teilnehmer ein E-Learning bestehend aus 4 Modulen – zeitlich flexibel und ortsunabhängig – und erlernen die praktische Anwendung anhand von Übungen und Praxisbeispielen in einem eintägigen Intensivtraining in Präsenz (Blended Learning) oder als Online-Seminar (Digital).

Das E-Learning steht den Teilnehmern für eine Dauer von 3 Monaten nach Erhalt des Zugangs zur **BPM&O E-Learning Plattform** zur Verfügung.

Das Online-Seminar findet mithilfe der interaktiven Plattform **BPMO.digital** statt. Für die Teilnahme benötigen Sie einen Computer mit installiertem Mikrofon und Internetzugang. Weiterhin empfehlen wir eine installierte Kamera und Headset (nicht zwingend notwendig).

### Zielgruppe

- Leiter und Mitarbeiter, die das Thema Kundenorientierung vorantreiben wollen
- Leiter und Mitarbeiter Unternehmens-/Organisations- und Personalentwicklung
- Leiter und Mitarbeiter aus allen Unternehmensbereichen mit Kundenkontakt
- Leiter und Mitarbeiter Prozessmanagement

### Inhalt

- E-Learning "Perspektivwechsel und Customer Journey Mapping" (30-45 Min.)
- E-Learning „Customer Journey Mapping und Touchpoints“ (30-45 Min.)
- E-Learning "Prozessmanagement Grundlagen" (30-45 Min.)
- E-Learning „Zusammenführung Customer Journey und Unternehmensprozesse“ (30-45 Min.)
- Übungen
- Praxisbeispiele
- Transfer / Austausch
- Praxisfälle der Teilnehmer bearbeiten



### Fakten

Dauer	E-Learning + 1 Tag Intensivseminar
Ort	Köln, Online
Teilnehmer	5 bis 12
Preis	1.170,-€

Alle Termine finden Sie auf unserer Webseite unter:  
[www.bpmo-akademie.de](http://www.bpmo-akademie.de)

Die genannten Preise sind  
Nettopreise.