

Erfolgreiche Kundenorientierung

Kundenbeziehung aufbauen und erhalten. Begeistern Sie Ihre Kunden schon?

Kurstyp	Seminar
Themen	Digitalisierung, Tools und Software, Leadership und Teamorganisation
Zielgruppe	Alle, die sich mit der Digitalen Transformation auseinandersetzen und vermehrt die Kundensicht einnehmen möchten, statt die Innensicht weiter zu verfolgen. Erfolgreiche Kundenorientierung betrifft nicht nur Sales und Marketing, sondern alle Mitarbeitende.
Beschreibung	Kundenbeziehungen aufzubauen und langfristig zu erhalten, gewinnen vor allem auch im Zeitalter der Digitalisierung immer mehr an Bedeutung. Erfolgreiche Geschäftsmodelle beruhen vor allem in der digitalen Welt auf der Fähigkeit, Kunden auf ihrer Reise zu begleiten und mit ihnen herausragende Innovationen zu schaffen. Sie verstehen in diesem Online-Seminar die Bedeutung von Kundenorientierung im Zeitalter der Digitalen Transformation und ihre Einbettung in angrenzende Disziplinen wie Usability und Branding. Vermittelt werden die nötigen Prozesse, Methoden und Fähigkeiten (Hard und Soft Skills), um Kundenbedürfnisse zu verstehen, nach ihrer unternehmerischen Relevanz zu bewerten und diese in neue (digitale) Angebote umzuwandeln.
Ziele	Kundenorientierung (Customer Centricity) ist in erster Linie eine Philosophie und kein Marketing-Tool. Das bedingt ein Umdenken in Unternehmen. In diesem Seminar gehen wir gemeinsam anhand realen Cases und einem 4-Phasen Kundenreise-Modell die Optimierungsmöglichen Schritt für Schritt durch.
Benefits	Die Teilnehmenden können im Anschluss anhand der Kundenreise im Arbeitsalltag neue Akzente setzen und dementsprechend die Transformations- und Innovationskraft im Arbeitsalltag fördern.
Zusatzinformationen für Teilnehmer:innen	Sie benötigen eine gute Internetleitung, einen ruhigen Platz, wenn möglich einen zweiten Bildschirm (Notebook + Screen), da das Seminar ausschliesslich online stattfindet. Idealerweise nehmen Sie für den Austausch und das Praktizieren reale Praxisfälle mit.
Inhalte in Kürze	<ul style="list-style-type: none">• Grundlagen Kundenorientierung• Customer Experience & ihr Stellenwert in Unternehmen• Die 4 Phasen der Kundenreise• Bedeutung von Kundenorientierung im Zeitalter der Digitalen Transformation• Differenzierung durch Kundenzentrierung mittels moderner Ansätze und Methoden
Dauer	1 Tag
Termin/e und Ort/e	...
Preis	CHF
Trainer/-in	Marcel Rüfenacht Meine Leidenschaft gilt dem Marketing. Wir alle sind Marketing. Ich habe das Privileg, täglich mit vielen Menschen zu tun zu haben, welche in der Marketing-Welt den essentiellen Unterschied machen. Digitalisierung hin oder her. Als nicht Digital Native bin ich ein Fan, klassisches und digitales Marketing zu kombinieren. Lebenslanges Lernen gehört für mich aber da dazu. In meiner Dozententätigkeit an der KV Business School inspiriere, begleite und befähige ich Marketing-Interessierte ihren eigenen Weg mit viel Freude zu gehen.
Bildungsberater/-in	Karin Wild +41 44 974 30 47 KWild@kv-business-school.ch