skilltrainer.ch
Powered by KV Business School Zürich

Kundenorientierung 4.0

Kundenbeziehungen aufbauen und erhalten

Webcode	ZMAB
Kurstyp	SkillBox
Kategorie	Meta Skills Meta Skills sind konzeptionelle Kompetenzen und Haltungen, die es ermöglichen, in der Gesellschaft und Arbeitswelt auch in Zukunft aktiv und gestaltend tätig zu sein und Veränderungen mitzuprägen. Kombiniert mit den benötigten fachlichen Voraussetzungen sind Meta Skills zentrale Kompetenzen, um Ideen zu entwickeln und umzusetzen.

Was Sie erwartet

Das Modul setzt sich zum Ziel, Prozesse, Methoden und persönliche Fähigkeiten (Hard und Soft Skills) in Theorie und Praxis zu vermitteln, damit sich Unternehmen durch Kundenorientierung mehrwertstiftend im Wettbewerb positionieren und Kunden langfristig an sich binden können.

- Vorbereitungsauftrag: Teilnehmende geben ihre Themen/Fälle anhand eines Auftrags der Trainerin ein. Auf dieser Basis wählt die Trainerin passende Themen/Fälle aus, zu denen dann bis zum Webinar Teams gebildet und in diesem die Methoden für die Vorbereitung bis zur ersten Präsenzlektion besprochen werden können.
- 1 Webinar
- 6 Präsenzlektionen (3 Wochen nach dem Webinar)
- 1 Webinar

Beschreibung

Die Digitalisierung ermöglicht es Kunden jederzeit von überall Produkte und Services zu beziehen. Erfolgreiche Geschäftsmodelle beruhen auch in einer digitalen Welt auf der Fähigkeit, Kundenbeziehungen aufzubauen und langfristig zu erhalten.

Die Teilnehmenden verstehen im Modul 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. Dabei gilt der Grundsatz «mit der notwenigen Theorie möglichst schnell ins Tun kommen». Auf Basis von strukturierten Austauschformaten lernen die Teilnehmenden voneinander über die Anwendung der verschiedenen Methoden.

Inhalte in Kürze

- Kontexteinbindung: Bedeutung von Kundenorientierung im Zeitalter der Digitalen Transformation
- Was ist Customer Experience und wo ist sie im Unternehmen einzuordnen (z.B. im Vergleich zu User Experience, Usability; Branding)
- Differenzierung durch Kundenorientierung
  Prozesse und Methoden: Vom Verstehen der Kundenbedürfnisse hin zum wertstiftenden Angebot/Marke
  Kundenorientierung nach innen (Mitarbeitende) und nach aussen (Kunden)

Teilnehmende

Dieses Modul ist für alle Personen geeignet, unabhängig von Funktion, Branche, Ausbildung oder Alter. Es richtet sich an alle, die dem Wandel begegnen und ihre Kompetenzen in diesem Themenbereich entwickeln möchten. Die Teilnehmenden sind bereit, sich aktiv auf neue Formen des Lernens einzulassen und bestehende Denkmuster zu durchbrechen.

Zusatzinformationen für Teilnehmende	Bitte eigenen Laptop inkl. Ladekabel mitbringen. Vor dem ersten Webinar müssen eigene Themen/Fälle anhand eines zugstellten Frameworks eingereicht werden. Weitere Dokumente befinden sich bei den Kursunterlagen.
Dauer	1/2 Tag und 2h Webinar
Termin/e und Ort/e	• 03.02.2021 /09:00 - 10:00 Uhr Online Webinar • 24.02.2021 / 08:30 - 14:30 Uhr Online • 03.03.2021 / 09:00 - 10:00 Uhr Online Webinar
Preis	680 CHF
Trainer/-in	Jana Lév Jana Lév, Geschäftsführerin Noema Innovation GmbH Mit Ihrer Erfahrung als Entre- und Intrapreneurin, Strategin, Coach und Führungskraft begleitet sie Unternehmen bei der Entstehung von Innovation und neuen Geschäftsmodellen. Ein Schlüsselfaktor dafür ist die strategische Kundenzentrierung, die in allen Bereichen eines Unternehmens verankert sein muss. Als Trainerin vermittelt sie den Teilnehmenden die nötigen Skills in Theorie und Praxis, damit sie diese in ihrem beruflichen Alltag zum Zwecke der erfolgreichen Differenzierung durch eine überzeugende Customer Experience einsetzen können.
Bildungsberater/-in	Claudia Fröhlich +41 44 974 30 49 sihlpost@kv-business-school.ch