

Kundenorientierung 4.0

Kundenbeziehungen aufbauen und erhalten. Begeistern Sie Ihre Kunden schon?

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	Mit diesem Modul möchten wir Ihnen vermitteln, wie sich Unternehmen durch Kundenorientierung mehrwertstiftend im Wettbewerb positionieren und Kunden langfristig an sich binden können. Dazu geben wir Ihnen Instrumente zur Hand und zeigen Ihnen Methoden, wie ein kundenzentrierter Prozess erfolgreich Wirkung erzielen kann.
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 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.
Inhalte in Kürze	• Bedeutung von Kundenorientierung im Zeitalter der Digitalen Transformation • Customer Experience & ihr Stellenwert in Unternehmen • Differenzierung durch Kundenzentrierung mittels moderner Ansätze und Methoden
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 zugestellten Frameworks eingereicht werden. Sie erhalten im Vorfeld des Moduls einen Vorbereitungsauftrag und werden gebeten eigene Themen aus Ihrem (Berufs-)Umfeld dem Trainer mitzuteilen. Die Themen fliessen ins Modul ein.
Dauer	1/2 Tag und 2h Webinar
Termin/e und Ort/e	• 26.08.2022 / 09:00 - 10:00 Uhr Webinar • 16.09.2022 / 08:30 - 14:30 Uhr WKS KV Bildung Bern • 21.10.2022 / 09:00 - 10:00 Uhr Webinar
Preis	680 CHF

Trainer/-in

Marco Kohler

Marco Kohler ist Mitgründer und Geschäftsführer der Zürcher Beratungsagentur «Digital go». Mit viel Leidenschaft für die komplex scheinende, immer digitaler werdende Geschäftswelt ist er in seinem beruflichen Alltag mit einem klaren Ziel unterwegs: er möchte, gemeinsam mit seinen beiden Mitgründern und einem inzwischen 5-köpfigen Team, die digitalen Potenziale für KMU der Schweiz greifbar machen. Die richtige Balance zwischen Aufwand und Ertrag, zwischen online und offline, zwischen unternehmerischer Seriosität und einem sympathischen, humorvollen, vor allem aber persönlichen Umgang mit seinen Kunden machen seinen Alltag aus. Marco Kohler und Digital go: ein Zugang zur digitalen Welt, der nicht nur Chancen und Potenziale eröffnet, sondern Knowhow, Nachhaltigkeit und Freude am Erfolg möglich macht.

Bildungsberater/-in

Karin Wild

+41 44 974 30 47

KWild@kv-business-school.ch
