

Kundenorientierung in der Digitalen Transformation

Kundenbeziehungen aufbauen und erhalten. Begeistern Sie Ihre Kunden schon?

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 Tag

Termin/e und Ort/e

- 25.05.2023 / 08:30 - 16:30 Uhr
Online hier auf [skilltrainer.ch](https://www.skilltrainer.ch)

Preis

680 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
