

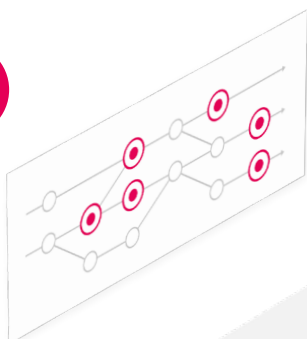
CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

Kickstart Workshop

Von der Customer Journey zum KPI-Model, vom Feedback-Setup zum Business Impact.
Ihr nächster Schritt zu erfolgreichem Customer Experience Management.

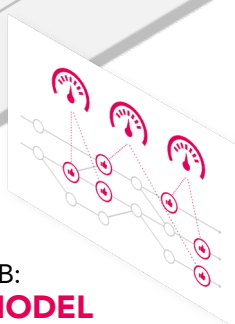
Modul A: **CUSTOMER JOURNEY**

Welche Kontaktpunkte durchlaufen Kunden mit Ihrem Unternehmen?
Was ist das gewünschte Erlebnis Ihrer Kunden?



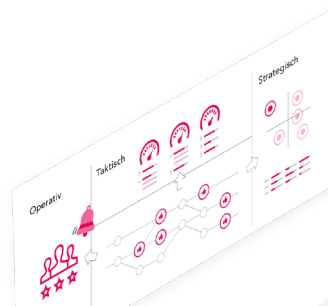
Modul B: **KPI-MODEL**

Welche Fragen ermöglichen Ihnen Einblicke in die Erlebnisse Ihrer Kunden?
Welche Business-Kennzahlen möchten Sie mit Experience Management optimieren?



Modul D: **BUSINESS IMPACT**

Wie können Sie den Business Impact auf operativer, taktischer und strategischer Ebene orchestrieren?



Modul C: **FEEDBACK-SETUP**

Zu welchem Zeitpunkt und über welche Kanäle können die Daten erhoben werden?
Welche Daten aus den Primärsystemen sind für die Segmentierung wichtig?



4 x 1½ Tag
mit Ihrem Team
und unseren Experten
vor Ort oder virtuell

CHF 4'800.–
exkl. MwSt.