



Customer Experience Management (CXM)

Interaktives Seminar mit renommierter CXM Beraterin & zertifiziertem Business Coach

Skills & Methoden zur praktischen Umsetzung im täglichen Projektstress!

- Kundenzentrische Produkt & Service Entwicklung
- Organisationsaufstellung als Grundlage des erfolgreichen CXM
- Unternehmenskultur als Basis kundenzentrischen Arbeitens
- Bearbeitung individueller Business Cases der Teilnehmer

Ihr Nutzen

- ✓ Erlernen Sie anwendungsorientierte Methodiken & Werkzeuge, um CXM im Unternehmensalltag zielorientiert umsetzen zu können
- ✓ Erarbeiten Sie zusammen mit unseren Experten Ihre persönliche Mini-Roadmap, um CXM nachhaltig in Ihrem Unternehmen zu integrieren
- ✓ Um auch im Unternehmensalltag nachhaltig Erfolge zu erzielen, hilft Ihnen IMC Business Coach Torsten Netzer bei der operativen Umsetzung der Roadmap in Ihrem individuellen Fall

*„Menschen kaufen kein Produkt, sondern eine Lösung;
keinen Service, sondern ein Erlebnis.“*

by Anna-Lena Höcker

Erstmals im Rhein Main Gebiet

Teilnehmerkreis

Vordenker, Querdenker, Entscheider, Produktmanager, Innovationsenthusiasten, Change Manager – und alle, die sich thematisch genauer mit dem Thema Customer Experience Management auseinandersetzen möchten.

Das Seminar ist ein interaktiver Workshop. Erwartungen der Teilnehmer werden zu Beginn abgefragt und nach Möglichkeit im Seminarverlauf integriert.

Teilnehmeranzahl

Begrenzt auf 15 Personen

Teilnahmegebühr

890,00 Euro zzgl. Mwst.

Kontakt

International Management College (IMC)
Tel.: 0 69 - 17 32 69 – 411
E-Mail: info@imc-frankfurt.com

Veranstaltungsort

IMC · Mergenthalerallee 10-12
65760 Eschborn



Agenda

Kundenzentrisches Denken & Handeln im Unternehmensalltag

Unser IMC Experten-Team beantwortet Ihnen die folgenden Fragen & unterstützt Sie bei der Umsetzung Ihrer individuellen CXM Mini-Roadmap - auch im Termindruck des Daily-Business!

Tag 1

- CXM – Verständnis & Potenzial für Ihr Business
- Synergieprinzip – CXM & Funktions-übergreifendes Arbeiten
- Organisationale Weichenstellung für ein erfolgreiches CXM im Unternehmensalltag
- Die Rolle der Strategie für ein gelingendes CXM – Methoden zur kundenzentrischen Geschäftsentwicklung

Tag 2

- Bedingungen für die Operationalisierung Ihrer CXM –Strategie im Daily-Business
- Wie machen Sie CXM für Ihr Team umsetzbar und schaffen ein positives Erlebnis für Ihre Kunden?
- Identifizierung praxiserprobter Do`s & Don`ts im CXM anhand individueller Erfahrungsberichte der Teilnehmer.
- Welche Rolle spielt die Unternehmenskultur für ein gelingendes CXM - wie sollte diese gestaltet sein?

Stringente Entwicklung, Anwendung und Rekapitulation des CXM-Mindset als Key-Driver für CXM

Seminarleitung – unsere Experten:



Anna-Lena Höcker

Beraterin für CXM & Trainerin für Design-Thinking und Innovationsmethoden. Durch ihre langjährige Erfahrung in der branchenübergreifenden Beratung zu Strategie-, Operational Excellence- und Transformationsthemen, setzt sie vermeintliche Modethemen in pragmatischen und realitätsnahen Bezug.



Torsten Netzer MBA & IMC Business Coach

Systemischer Business Coach mit mehr als 5 Jahren Agentur- sowie 10 Jahren Erfahrung in verschiedenen Management Positionen bei diversen Markenartiklern der Konsumgüter- und Dienstleistungsindustrie (u.a. Villeroy & Boch, Ingram Micro). Seit 10 Jahren erfolgreicher Coach & Gründer des renommierten International Management College

design.
create.
innovate!

