Seminar & Workshop: Customer Experience Management

Zusammenfassung

- ✓ Zeitraum: 25.10.2023 - 26.10.2023
- ✓ Kursdauer: 1,5 Tage
- ✓ Sprache: Deutsch
- ✓ Standort: Berlin
- ✓ Abschluss: Teilnahmebescheinigung
- ✓ Lernformat: Präsenz
- ✓ Lehrende*r: Prof. Dr. Nancy Wünderlich und Dr. Julia Rötzmeier-Keuper
- ✓ Kosten: 975 €

Kursübersicht

Dieser Workshop vermittelt das Konzept der Customer Experience als Managementinstrument. Teilnehmende erfahren, welche Wahrnehmungsbereiche die Customer Experience umfasst und erlernen anhand von Beispielen wie Unternehmen diese managen können.

Kursinhalt

- ✓ Dimensionen der Customer Experience und deren Erfassung bei Kunden
- ✓ Prozessmodell „Customer Journey Map“ und Anwendung
- ✓ Erkenntnisse für das Management der Customer Experience

Es handelt sich bei diesem Kurs um einen integrierten Workshop mit Input- und Anwendungseinheiten.

Termine

Vom 25.10.2023 bis 26.10.2023 finden Präsenztermine statt.

Buchung und Kontakt

Hier können Sie den Kurs buchen: https://academy-tu.berlin/kurse/short-courses

Bei Fragen ist das Team der TU Berlin Academy für Sie da: telefonisch +49 30 44 72 02 32 oder per Mail: info@academy-tu.berlin. Wir freuen uns auf Sie!