



Berner  
Fachhochschule



# CAS Service Management & Customer Experience

Mit innovativem Service Management positive Kundenerlebnisse schaffen und Wettbewerbsvorteile kreieren

# Servicegedanke und Kundenerlebnis im Fokus

## Beschreibung und Konzeption

Kernleistungen eines Unternehmens sind oft austauschbar und bieten kaum Möglichkeiten zur Differenzierung gegenüber Mitbewerber\*innen. Ein auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtetes Service Management verschafft Ihnen nachhaltige Wettbewerbsvorteile und für die Kund\*innen positive Käuferlebnisse. Wir zeigen Ihnen im CAS Service Management & Customer Experience, wie das geht. Sie transferieren die Theorie in wirkungsvolle strategische und operative Konzepte, entwickeln attraktive, wertschöpfende Serviceprozesse und inszenieren Dienstleistungen unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen. Nutzen auch Sie das Potenzial der Digitalisierung: Optimieren Sie Ihr Service-Portfolio und die Customer Experience.

## Ausbildungsziele

In dieser berufsbegleitenden Weiterbildung erwerben Sie gleich mehrere Kompetenzen, die Sie in Ihrem Unternehmen umgehend einsetzen können:

- Sie erkennen und nutzen Service Management & Customer Experience als Wettbewerbsvorteil Ihres Unternehmens.
- Sie verwenden die wesentlichen Methoden, Tools und Konzepte, um ihr Unternehmen stärker in Richtung Service Management & Customer Experience aufzustellen.
- Sie reflektieren, analysieren und optimieren bestehende Prozesse und Abläufe hinsichtlich Servicegedanken und Kundenerlebnis.
- Sie verstehen die wichtigsten Treiber und Herausforderungen unterschiedlicher Branchen.
- Sie haben die vermittelten Werkzeuge in Case Studies praktisch angewendet, idealerweise in einem eigenen Projekt.

## Steckbrief

- Titel/Abschluss: Certificate of Advanced Studies (CAS)
- Dauer: 17 Studientage
- Studientage: Mo, Di und Sa
- Anzahl ECTS-Credits: 12
- Kompetenznachweis: Transferbericht und Durchführbarkeitsstudie (Gruppenarbeit)
- Kosten: CHF 8'500
- Studienort: Schwarztorstrasse 48, 3007 Bern
- Durchführung: jeweils im Herbstsemester

## Themen

### Grundlagen

- Service Management als Unternehmensphilosophie
- Customer Experience im Service
- Entwicklungen und Trends

### Service Design, Service Engineering & Customer Management

- Innovationen im Service Design
- Kundenanalysen und Insights gewinnen
- Implementieren von Kundenbedürfnissen in den Prozessen

### Customer Touchpoints

- Customer Touchpoints analysieren
- Herausforderungen und Vorteile der Kundenkanäle analysieren
- Integrierte Channel Strategien entwerfen

### Innovationen im Service Management

- Umgang mit Innovationen und Services

### Data Driven Customer Experience Management

- Optimierungen im Service Management und Customer Experience durch den Einsatz von Daten

### Firmenbesuche

- Good-Practice-Beispiel mit externem Referat und Besichtigung einer Firma aus dem Dienstleistungsbereich

## Kontakt

### Eric Rufer

Studiengangsleiter  
+41 382 51 12  
[eric.postler@bfh.ch](mailto:eric.postler@bfh.ch)

### Karin Kipfer

Studienorganisatorin  
+41 31 848 34 11  
[karin.kipfer@bfh.ch](mailto:karin.kipfer@bfh.ch)

