



# CAS Service Design & Customer Experience

## Weiterbildung Wirtschaft

Terminplan von November 2024 bis März 2025

Version 30.03.2024

KW 43	Datum	Zeit	Thema	Dozierende	Lekt.	
	Mo	21.10.2024	08.30 - 16.30	<b>Einführung &amp; Grundlagen Service Management &amp; Customer Experience</b> Service Management als Unternehmensphilosophie Service Management in der Digitalen Welt	Eric Rufer (-Postler)	8
	Di	22.10.2024	08.30 - 16.30	<b>Grundlagen Service Management &amp; Customer Experience</b> Grundlagen Customer Experience Management & Strategiebezug Customer Experience im Service	Eric Rufer (-Postler)	8
	Sa	26.10.2024	08.30 - 16.30	<b>Grundlagen Service Management &amp; Customer Experience</b> Entwicklungen & Trends und ihr Einfluss auf Services & Customer Experience	Eric Rufer (-Postler)	8
<b>KW 45</b>						
	Mo	04.11.2024	08.30 - 16.30	<b>Service Design &amp; Marktforschung</b> Marktforschung konzipieren & durchführen Personas B2C & B2B (Buying Center)	Benjamin Müller	8
	Di	05.11.2024	08.30 - 16.30	<b>Service Design &amp; Marktforschung</b> Methoden der Marktforschung Qualitative & Quantitative Fragebögen Kundenanalysen & Insights gewinnen	Benjamin Müller	8
	Sa	09.11.2024	08.30 - 16.30	<b>Service Design &amp; Marktforschung</b> Innovationen im Service Design Design Thinking	Julia Kuhn	8
<b>KW 46</b>						
	Mo	11.11.2024	08.30 - 16.30	<b>Service Design &amp; Marktforschung</b> Customer Management Complaint Management Interaction Design Service Qualität		8
<b>KW 49</b>						
	Mo	02.12.2024	08.30 - 16.30	<b>Customer Touchpoints</b> Customer Touchpoints analysieren Herausforderungen und Vorteile der Kundenkanäle analysieren	Michael Bietenhader	8
	Di	03.12.2024	08.30 - 16.30	<b>Customer Touchpoints</b> Integrierte Channel Strategien entwerfen	Michael Bietenhader	8
	Sa	07.12.2024	08.30 - 16.30	<b>Customer Touchpoints</b> Optimierung der Channelstrategie Digitalisierung Customer Touchpoints (Service Engineering)	Michael Bietenhader	8
<b>Winterferien</b>						
<b>KW 4</b>						
	Mo	20.01.2025	08.30 - 16.30	<b>Innovationen im Service Design</b> Lean Startup Methode Prototyping & Testing mit Hands-on Tools	Matthias Feusi	8
	Di	21.01.2025	08.30 - 16.30	<b>Innovationen im Service Design</b> Prototyping & Testing mit Hands-on Tools	Matthias Feusi	8
	Sa	25.01.2025	08.30 - 16.30	<b>Innovationen im Service Design</b> Sprechstunde Projekte (ggfls. Firmenbesuch)	Matthias Feusi / Eric Rufer (-Postler)	8
<b>KW 10</b>						
	Sa	08.03.2025	08.30 - 16.30	<b>Data Driven Customer Experience Management</b> Einführung Data & Culture Data als Enabler von Services & Customer Experience	Nino Müller	8
<b>KW 11</b>						
	Mo	10.03.2025	08.30 - 16.30	<b>Data Driven Customer Experience Management</b> Umsetzung von Data Cases Customer Experience / Service Optimierung mit Data	Nino Müller	8
	Di	11.03.2025	08.30 - 16.30	<b>Data Driven Customer Experience Management</b> Firmenbesuch	Nino Müller	8
<b>KW 13</b>						
	Sa	29.03.2025	08.30 - 16.30	<b>Abschlusspräsentation</b>	Eric Rufer (-Postler)	
<b>weitere Termine</b>						
		29.03.2025	Abgabe Projektarbeit			

\*Änderungen im Terminplan bleiben vorbehalten.

