

Erlebe CX Design und werde zur CX Macher:in

Für wen?

CX Spezialist:innen aus den Bereichen Marketing, Service, Vertrieb, Prozessmanagement und Projektmanagement

Was du mitnimmst:

- > Ein tieferes Verständnis dafür, wie Kund:innen Produkte und Prozesse wahrnehmen und erleben.
- > Praktische Erfahrungen mit den wichtigsten Methoden des Customer Experience Designs.
- > Einblicke in die Gestaltung von Personas und Customer Journeys.
- > Wissen über häufige Fehler in CX-Projekten und wie man sie vermeidet.
- > Werkzeuge und Ansätze, um Customer Experience Design in deinem Arbeitsumfeld umzusetzen.

Dein Facilitator-Team.



Stephan Sommerbauer,
CX Consultant,
CX Agentur, Wien



Laura Marx,
CX Consultant,
CX Agentur, Wien



Inhalte

Du lernst die Welt aus den Augen deiner Kund:innen zu sehen und erlebst die wichtigsten Methoden des Customer Experience Design live.

Du verstehst, wie Menschen wirklich ticken und wie sie Produkte und Prozesse erleben. Du kannst über unsere größten Fuck Ups lachen und ersparst dir selbst Lehrgeld zu zahlen.

Ablauf

- > Wir spielen einen kompletten Design Thinking Prozess als Grundlage von Customer Experience Design durch.
- > Wir gestalten Personas lebensecht und data driven und zeigen dir, wie man damit arbeitet. Dabei verwenden wir PCM® (Process Communication Modell)
- > Wir mappen eine Customer Journey und erklären dir, was das mit Kund:innenkernprozessen zu tun hat.
- > Wir erzählen dir, woran die meisten CX Projekte scheitern und was man dagegen tun kann.