



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

29.03.2025 Abgabe Projektarbeit

*Änderungen im Terminplan bleiben vorbehalten.

