

Präsenz
oder online –
Sie haben die
Wahl!



Customer Journey

Customer Service und Customer Experience im Unternehmen erfolgreich verbinden

Customer Journey als Bindeglied zwischen Marketing und Kundenservice

- Grundlagen der Customer Journey und Customer Experience
- Einflussfaktoren
- Prozessgestaltung

KPIs Customer Journey / Customer Experience im Kundenservice

- Messgrößen und Big Data
- Datengetriebene Entscheidungen

Künstliche Intelligenz

- Was KI bereits kann und wo sie scheitert
- Wo ist der Einsatz von KI sinnvoll
- Warum KI nicht nur dem Kunden hilft

Ihr Expertenteam



Rainer Wilmers
AC Süppmayer GmbH



Dr. Oliver Kleine
Württembergische
Versicherung AG



Melanie Lismann
Digital Discovery

Ihr persönlicher Mehrwert

- ✓ Exklusive Praxisbeiträge der **Württembergische Versicherung AG** und der **Digital Discovery**

Wählen Sie Ihren Termin

25. und 26. Mai 2023 in München

18. und 19. September 2023 in Köln

Online-Seminar am **13. und 14. Dezember 2023**



NEU Customer Experience Management: Strategien und Praktiken für die Schaffung von erfolgreichen Kundenbeziehungen

Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen **ab 8.45 Uhr**

9.30 Herzlich willkommen

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Darstellung der Inhalte des Seminars
- Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmende

Definition Customer Experience

- Was versteht man unter Customer Experience?
- Wie unterscheidet sie sich von Kundenservice und Kundenzufriedenheit?
- Warum sollten Sie sich damit auseinandersetzen?

Definition Customer Centricity

- Was versteht man unter Customer Centricity?
- Wie hängt sie mit Customer Experience zusammen?
- Warum ist sie wichtig für Unternehmen?

Wettbewerbsanalyse „inside out“ und „outside in“

- Was ist der Unterschied dieser Wettbewerbsanalysen?
- Wie können sie dazu beitragen, die Customer Experience zu verbessern?
- Welche Vorteile bieten sie im Vergleich zu anderen Methoden?

Erfassung von Feedback zur Customer Experience

- Wie kann Feedback von Kunden erfasst werden?
- Wie kann es genutzt werden, um die Customer Experience zu verbessern?
- Welche Tools und Methoden gibt es?

14.30 Erfolgreiche Online Kundengewinnung am Beispiel eines SaaS Unternehmens

- Kundengewinnung über Paid Ads und effizientes Funnel Building
- Webinare als Sales-Unterstützung



- Persönlichkeit trotz digitaler Prozesse
- Hebel zur Conversion Optimierung



Melanie Lismann
Online Business Mentorin, Inhaberin,
Digital Discovery,
Schiffweiler

Wichtige KPIs zur Messung der Customer Experience

- Welche KPIs sind wichtig?
- Wie können sie richtig eingesetzt werden?
- Welche Herausforderungen gibt es bei der Messung?

Nutzung von künstlicher Intelligenz

- Wie kann KI eingesetzt werden, um die Customer Experience zu verbessern?
- Welche Einsatzbereiche gibt es für KI in Bezug auf Customer Experience?
- Welche Herausforderungen gibt es bei der Nutzung?

Umsetzung von Maßnahmen

- Welche Maßnahmen können ergriffen werden, um die Customer Experience zu verbessern?
- Prioritätensetzung
- Maßnahmen erfolgreich umsetzen

Brainstorming

- Ideensammlung für die Umsetzung der Maßnahmen
- Das Brainstorming effektiv durchführen
- Wie können die besten Ideen ausgewählt werden?

Tagesabschluss

- Zusammenfassung der Ergebnisse des ersten Seminartages
- Gelegenheit zur Diskussion und Zeit für Ihre individuellen Fragen

Ende des ersten Seminartages **ca. 18.00 Uhr** und anschließendes Get-together

Ihr Seminarleiter



Rainer Wilmers
Geschäftsführer,
AC Süppmayer GmbH,
Saarbrücken

Get-together

Ausklang des ersten Tages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit den Referenten und den Teilnehmenden!

Effektive Gestaltung der Customer Journey: Optimierung des Kundenservice zur Erreichung von Service-Exzellenz

9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Rückblick auf den Vortag, Klärung offener Fragen
- Überleitung zum zweiten Seminartag

Einführung in die Konzepte der Customer Journey

- Was ist eine Customer Journey?
- Warum ist sie wichtig für die Customer Experience?
- Wie kann sie zur Verbesserung der Customer Experience eingesetzt werden?

Beispiele und Fallstudien zur Anwendung der Konzepte

- Welche Unternehmen haben die Konzepte der Customer Journey erfolgreich angewendet?
- Wie haben sie ihre Customer Experience verbessert?
- Was können Unternehmen von diesen Beispielen lernen?

Entwicklung einer Customer Journey Map

- Wie wird eine Customer Journey Map erstellt?
- Welche Informationen sollten in der Customer Journey Map enthalten sein?
- Wie kann die Customer Journey Map zur Identifizierung von Lücken und Chancen in der Customer Experience genutzt werden?

11.30 Wie erreiche ich echte Service-Exzellenz

- Was heißt „Service Exzellenz“ für „kontaktbasierte“ Versicherer?
- Was bedeutet das für die Steuerung im Omnikanalvertrieb?
- Take Aways und Learnings



Dr. Oliver Kleine
Leiter Kunden- und Vermittler-Service,
Württembergische Versicherung AG,
Stuttgart

Optimierung der Prozesse im Customer Service

- Wie kann der Kundenservice dazu beitragen, die Customer Experience zu verbessern?
- Welche Prozesse im Kundenservice sollten optimiert werden?
- Wie können die Prozesse im Kundenservice optimiert werden?

Einbindung des Kundenservice in die Gestaltung

- Wie kann der Kundenservice in die Gestaltung der Customer Experience einbezogen werden?
- Welche Rolle spielt der Kundenservice bei der Gestaltung der Customer Experience?
- Wie kann der Kundenservice als Feedback- und Verbesserungsquelle genutzt werden?

Seminarabschluss

- Zusammenfassung der Seminarergebnisse
- Zeit für Ihre abschließenden Fragen

Ende des Seminars **ca. 17.45 Uhr**

Pausenzeiten 1. Tag und 2. Tag

13.00 Uhr Business Lunch

Am Vor- und Nachmittag sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit den Seminarleitern und den Teilnehmern vorgesehen.

Ihr Seminarleiter

Rainer Wilmers

Auch als Inhouse-Training

Zu diesem und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne** Schulungen an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.

Daniela Rühl

Tel.: +49 6196 4722-615

daniela.ruehl@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Warum das Seminar für Sie wichtig ist

Ihr Kundenservice ist eine zentrale Quelle für die Verbesserung der Customer Journey. Tausende Interaktionen erfolgen hier jeden Monat auf den verschiedensten Kanälen. Ihre Daten liefern wertvolle Insights über den Kunden und sind damit die perfekte Ergänzung zu den klassischen Big-Data-Analysen für die Customer Journey.

Doch wie können Sie Daten aus dem Kundenservice bei der Erstellung einer Customer Journey Map berücksichtigen und integrieren? Wie können Sie die Reise des Kunden über die verschiedenen Touchpoints hinweg verbessern?

In diesem Seminar erhalten Sie wertvolles Wissen und praktische Tools, um die Customer Experience Ihres Unternehmens zu optimieren.

Profitieren Sie vom Austausch mit den Teilnehmenden sowie den Experten aus der Branche!

Ihr Nutzen

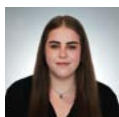
Sie erfahren, ...

- ✓ effektive Methoden zur Erfassung von **Feedback von Kunden**
- ✓ **wichtige KPIs** zur Messung der Customer Experience und wie sie richtig eingesetzt werden
- ✓ wie die **Nutzung von künstlicher Intelligenz** zur Verbesserung der Customer Experience beiträgt
- ✓ wie die Erstellung einer **Customer Journey Map** bei der Identifizierung von **Lücken** und **Chancen** in der Customer Experience hilft
- ✓ wie Sie **Prozesse** im Kundenservice **optimieren**, um die Customer Experience zu verbessern
- ✓ wie Sie den Kundenservice in die **Gestaltung der Customer Experience** einbinden
- ✓ wie Sie **Best Practices** und **erfolgreiche Fallstudien** zur Verbesserung der Customer Experience anwenden
- ✓ welche **praktischen Tools und Methoden** zur Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung der Customer Experience wichtig sind

Sie haben noch Fragen?

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.

Lena Hauser



Lena Hauser

Projektmanagerin

+49 6196 4722-640

lena.hauser@managementcircle.de

Ihr Expertenteam

Dr. Oliver Kleine ist Leiter des Kunden- und Vermittler-Service der **Württembergische Versicherung AG** in Stuttgart. Dr. Kleine hat mehr als 15 Jahre Erfahrung servicebasierte Geschäftsmodelle und -strategien nicht nur zu entwickeln, sondern auch in die Tat umzusetzen – erworben bei führenden Unternehmen wie zum Beispiel Württembergische Versicherung AG, CosmosDirekt/Generali und Fraunhofer. Ebenso ist er Spezialist für kundenzufriedenheits- und wertorientiertes Geschäftsprozessmanagement, Business Performance und Intelligence Systeme sowie Organisationsentwicklung, Advanced Analytics und Automatisierung von Serviceprozessen/-workflows (RPA), NPS. Sein aktuelles Lieblings-Thema ist „echte“ Service-Exzellenz in den Operations und im Kundenkontakt.

Rainer Wilmers hat über 20 Jahre Managementenerfahrung im Kundenservice und arbeitete seit 2012 im Generali Konzern. Neben Vertriebsthemen liegt sein besonderes Interesse im Einsatz von künstlicher Intelligenz, die Kunden im Service begeistern. Seit Oktober 2020 ist er Geschäftsführer der **AC Süppmayer GmbH** in Saarbrücken.

Melanie Lismann beschäftigt sich als erfahrene Online Business Mentorin mit dem effizienten Auf- und Ausbau von Online Business Geschäftsmodellen unter Berücksichtigung einer optimalen Customer Experience. Dabei unterstützt sie Unternehmen verschiedener Branchen, Einzelunternehmer und Startups in der Entwicklung von begeisternden digitalen Customer Journeys und Marketing Automation Prozessen.

25. Internationale Kongressmesse für innovativen Kundendialog

 **CCW 2024**



Innovationstag	26. Februar 2024
Kongress	27. – 28. Februar 2024
Inspirationstag	29. Februar 2024
Messe	27. – 29. Februar 2024

Die Systemanforderungen für das Online-Seminar

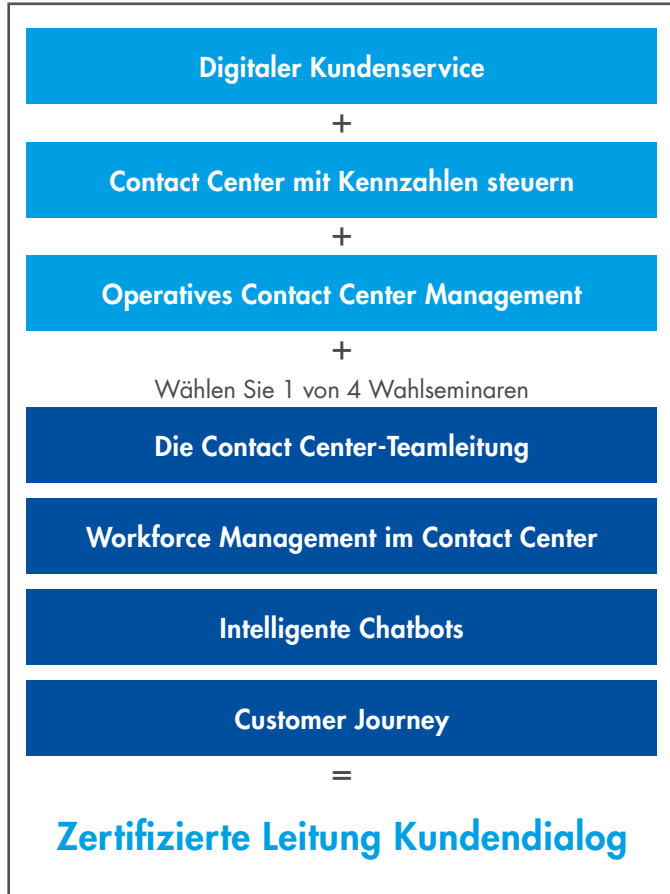
- ✓ Internetzugang, aktueller Browser
- ✓ Headset bzw. Lautsprecher und Mikrofon
- ✓ Webcam
- ✓ Wir nutzen das Meeting-Tool Zoom. Bitte überprüfen Sie mit diesem Link die Systemkompatibilität: <https://zoom.us/test>
- ✓ Sie erhalten vorab die digitalen Seminarunterlagen

So werden Sie

zertifizierte Leitung Kundendialog

Bei dieser Zertifizierung absolvieren Sie 3 Basisseminare und 1 Wahlseminar in einem Zeitraum, den Sie selbst bestimmen. Ihre Kompetenz wird Ihnen von führenden Experten auf dem Gebiet vermittelt.

Nach Teilnahme an 3 Basisseminaren und an 1 Wahlseminar erhalten Sie das Zertifikat „**Zertifizierte Leitung Kundendialog**“.



Preisvorteil

Ihr Vorzugspreis bei Buchung des Gesamtpakets **Zertifizierte Leitung Kundendialog** € 5.880,- zzgl. gesetzl. MwSt.

Sie sparen gegenüber den Einzelbuchungen € 1.900,-.

Alle Seminare sind auch einzeln buchbar.

Sie haben noch Fragen?

Schreiben Sie uns eine E-Mail oder melden Sie sich telefonisch. Wir helfen Ihnen gerne weiter!



Stephan Wolf
Teamleiter Kundenservice
+49 6196 4722-800
kundenservice@managementcircle.de

Digitaler Kundenservice

Automatisiert & Kundenzentriert: Serviceprozesse effizienter gestalten und (trotzdem) Kundenzufriedenheit steigern

- Self Service und menschliche Beratung kanalübergreifend implementieren
- Touchpoints und Personas identifizieren und Bedarfe erfassen
- Vertriebsfolge und Effizienz durch Automatisierung steigern

Operatives Contact Center Management

Prozesse planen – Qualität sichern – Mitarbeiter motivieren

- Planungskreislauf und Forecasting gezielt nutzen
- Reporting-Tools sicher anwenden
- Personal richtig planen und einsetzen
- Qualität in Zeiten der Digitalisierung sicherstellen

Contact Center mit Kennzahlen steuern

Top-Performance zwischen Wirtschaftlichkeit und Service

- Contact Center-Steuerung als Bestandteil der Unternehmenssteuerung
- Kennzahlen zur Kundenanalyse
- Qualitäts-Controlling im Contact Center
- Controlling und Mitarbeiter

Die Contact Center-Teamleitung

So führen Sie Ihr Contact Center-Team zu Spitzenleistungen

- Management-Know-how, Technologie und Steuerung
- Persönlichkeit, Führung und Mitarbeitergespräche
- Konfliktlösung, Coaching, Positionierung

Workforcemanagement im Contact Center

Mehr als nur Einsatzplanung

- Welche KPI sind für WFM relevant und wie lassen sich Stakeholder einbinden?
- Grundlagen, Standards und Rahmenbedingungen der Personaleinsatzplanung
- Wie sehen optimale Prozesse im Bereich Schichtplanung & Tagessteuerung aus?

Intelligente Chatbots

So individualisieren und automatisieren Sie Ihren Kundenservice

- Trend „Chatbot“: was steckt hinter dem Buzzword?
- Was sind die Vorteile für Kund:innen und Unternehmen?
- Synergien mit anderen Tools entdecken und nutzen

Customer Journey

Customer Service und Customer Experience im Unternehmen erfolgreich verbinden

- Customer Journey als Bindeglied zwischen Marketing und Kundenservice
- KPIs Customer Journey / Customer Experience
- Künstliche Intelligenz

Alle ausführlichen Informationen finden Sie unter:

www.ccw-akademie.de

Customer Journey

■ Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Das Seminar richtet sich an **Führungskräfte** aus den Bereichen: **Call Center, Contact Center, Customer Care, Service Center, Telemarketing, Kundenservice** und **Kundendienst** sowohl im **B2C** als auch im **B2B-Bereich**. Insbesondere angesprochen sind **Teamleitungen** und **Führungskräfte**, die ihr fachliches und ihr Methoden Know-How hinsichtlich **Customer Journey** und **Customer Experience** verbessern und die Schnittstelle zum Marketing optimieren wollen.

■ Termine und Veranstaltungsorte

25. und 26. Mai 2023 in München	05-92005
18. und 19. September 2023 in Köln	09-92006
13. und 14. Dezember 2023 als Online-Seminar	12-92007

■ Präsenz oder online – Sie haben die Wahl!

Wir bieten Ihnen das Seminar entweder als Präsenz- oder alternativ als reines Online-Seminar an. Weitere Informationen erhalten Sie von:



Stephan Wolf
Teamleiter Kundenservice
+49 6196 4722-800
kundenservice@managementcircle.de

i Seminarhotel

Bei Buchung unserer Präsenztermine erhalten Sie bis spätestens drei Wochen vor dem Seminarbeginn die Informationen zum Veranstaltungshotel.

Eine Liste unserer aktuellen Seminarhotels finden Sie unter:
www.managementcircle.de/hotels

Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung:	www.managementcircle.de/M13160
PDF zum Ausdrucken:	www.managementcircle.de/form
E-Mail:	anmeldung@managementcircle.de
Telefonisch:	+49 6196 4722-700
per Post:	Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.

★★★★★
**KOSTENLOSE
RÜCKTRITTSGARANTIE**

Die kostenlose Stornierung ist bis
4 Wochen vor Beginn des Seminars möglich

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.795,-. Die Gebühr für das Online-Seminar beträgt € 1.595,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. **Buchen Sie ohne Risiko: Bis vier Wochen vor dem Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren.** Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an datenschutz@managementcircle.de oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.

■ Über Management Circle

Seit über 30 Jahren bieten wir berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Unter dem Motto **Bildung für die Besten** erlangen Sie den Wissensvorsprung, der Sie auf Ihrem Karrierepfad weiterbringt. In Zusammenarbeit mit unseren Experten aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft identifizieren wir für Sie die relevanten Themen und Trends – aktuell und zukunftsweisend. Unser gesamtes Weiterbildungsangebot **finden Sie unter** www.managementcircle.de



DB Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.
Infos unter: www.managementcircle.de/bahn