



# CUSTOMER JOURNEY MAPPING

## ***Kursbeschreibungen***

Customer Journey Mapping ist ein Schlüsselement bei der Entwicklung und Verbesserung der Kundenzufriedenheit, die für langfristige, nachhaltige Geschäftsbeziehungen von entscheidender Bedeutung ist. Der Kartierungsprozess bietet tiefe und umsetzbare Einblicke in die Kundenkontaktpunkte, die mit digitalen Diensten in unserer Multi-Channel-Welt immer wichtiger und komplexer werden. Der Prozess bewegt sich hinter dem rationalen Swimlaning-Ansatz für das Prozessmanagement, einschließlich emotionaler Aspekte.

Der Kunde / Nutzer steht im Mittelpunkt dieses Prozesses. Es bietet die Möglichkeit zu verstehen, wie Funktionen und Dienstleistungen dem Kunden helfen, die für ihn wichtigen Ergebnisse zu erreichen.

Die Customer Journey Map ermöglicht es Ihnen, die Welt zu sehen, während Ihr Kunde die Welt erlebt. Wir werden eine Kundenreise planen, die außerhalb der normalen Grenzen des Lieferanten beginnt und endet. Sie werden entdecken, was Ihre Kunden begeistert und warum sie Ihre Kunden begeistern. Sie werden Bereiche finden, die keinen Wert hinzufügen - nur Kosten - und somit entfernt werden sollten.

## **Lernziele**

- Die End-to-End-Reise des Kunden zu verstehen und neu erstellen zu können.
- Aufgaben zu finden, die Ihren Kunden oder Ihrem Unternehmen keinen Mehrwert bieten.
- zu verstehen, wie man Multi-Channel / Multi-Point-Kontakte in eine kohärente Customer Journey integriert.
- Zu erfahren, wie Empowerment Ihrer Mitarbeiter die Situation verbessern kann

## **Wer Sollte Teilnehmen?**

Führungskräfte, die für Dienstleistungs- oder Funktionserbringung oder für den After-Sale Bereich verantwortlich sind.

## **Teilnehmergebühren**

Regulär: 800 CHF

## **Dauer**

1 tag

## **Trainer**



Shaun West

Shaun West arbeitete über 18 Jahre für GE Energy Services (Italien), Sulzer Rotating Equipment Services (Schweiz) und RWE (UK), bevor er seine akademische Rolle in der Hochschule Luzern annahm. Heute bringt er seine industrielle Erfahrung mit seinem akademischem Know-How zusammen, um

Schlüsselprobleme im Zusammenhang mit Produktdienstleistungssystemen vor allem in einem industriellen Umfeld zu untersuchen.