

# CX21 Online Kurs - Inhalt

8 Module mit  
insgesamt 260  
Lern-Einheiten  
Akademie.kunde21.at

## Modul 1: Entwicklung & zukünftige Erfolgstreiber

- |  |   |
|--|---|
| 1.1 Was macht gute Services aus?                     | 1.4 Österreichs Kundenorientierung in Zahlen, Daten, Fakten |
| 1.2 Vier Schritte zum kundenorientierten Unternehmen | 1.5 Tipps & Tricks von ausgezeichneten Unternehmen          |
| 1.3 Einstieg in die Experience Economy               |   |

## Modul 2: Und woran glauben Sie? (unerschütterliche) Glaubenssätze

- |   |  |
|---|--|
| 2.1 Glaubenssätze identifizieren                                | 2.4 Einfluss von Glaubenssätzen auf CX |
| 2.2 Glaubenssätze in der Praxis                                 | 2.5 Glaubenssätze positiv umgestalten  |
| 2.3 Acht weit verbreitete Glaubenssätze und wie man sie erkennt |  |

## Modul 3: Kommen Sie im 21. Jahrhundert an

- |   |   |
|---|---|
| 3.1 Erfolgsfaktoren für Kundenorientierung im 21. Jhd.  | 3.4 Lean Startup Prinzipien und Vorgehensweise                                    |
| 3.2 Timeline agiler Ansätze   | 3.5 Co-Creation Einsatz und Erfolgskriterien für die Durchführung von Co-Creation |
| 3.3 Design Thinking <ul style="list-style-type: none"><li>• Kundenzentrierte Innovationen</li><li>• Einblicke in den Design Thinking Prozess/ Start des Prozesses</li></ul> |   |

## Modul 4: Befüllen Sie Ihren Werkzeugkoffer (alle Tools mit genauen Anleitungen und Tipps zum Einsatz)

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 4.1 Einsatz von Methoden          | 4.3 Tools, um Kreativität anzukurbeln         |
| 4.2 Tools, um Empathie aufzubauen | 4.4 Tools, um zu implementieren und verankern |

## Modul 5: Kundenorientierung und Customer Experience im digitalen Umfeld

- |  |  |
|--|--|
| 5.1 Was digitale Vorreiter auszeichnet | 5.5 Digitalisierung - Erfolgsgeschichten |
| 5.2 Connected Customer                 | 5.6 Smarte Technologien                  |
| 5.3 Digitale Customer Journeys         | 5.7 Next Level CX                        |
| 5.4 Digitale Kontaktpunkte             |  |

## Modul 6: Prozesse in der Kundenorientierung und im CX-Management

- |  |  |
|--|--|
| 6.1 Unterschiedliche Customer Journey Perspektiven<br>17 Vorgehensweisen & Customer Journey Konfigurator   | 6.3 CX bei Mitarbeitern verankern <ul style="list-style-type: none"><li>• 10 Ansätze zur Mitarbeiter-Integration</li><li>• Working out Loud</li><li>• Umgang mit Feedback und Anreizsystemen</li></ul> |
| 6.2 KPIs zur Kundenorientierung<br>Net Promoter Score; Customer Loyalty Index;<br>Customer Satisfaction Kennzahl; Customer Effort Score;<br>KPI Journeys gestalten |  |

## Modul 7: Wie Sie kundenzentrierte Services und Angebote gestalten

- |   |  |
|---|--|
| 7.1 Grundlagen der Experience-Economy <ul style="list-style-type: none"><li>• 4 Bereiche von Erlebnissen</li><li>• 3S-Modell</li><li>• Ansätze für Mass-Customization</li></ul> | 7.2 10 CX-Booster zur Umsetzung von CX                     |
|   | 7.3 Einzigartige (Kunden)-Momente gestalten                |
|   | 7.4 Agile Innovation Mapping: der Sprint für CX-Gestaltung |

## Modul 8: Entwickeln Sie Ihre eigene Roadmap zur Implementierung

Sie gestalten Ihre eigene CX-Landkarte zur Implementierung von CX in Ihrem Unternehmen. Umfassendes CX-Roadbook mit Anleitungen.