

Prozessorientiertes Customer Journey Mapping

Lernen Sie, wie Sie Ihre internen Abläufe auf Ihre Kunden ausrichten

Ziel

Ziel dieses Seminars ist die Vermittlung von fundierten Kenntnissen des Customer Journey Mappings sowie deren Transfer und praxisorientierte Anwendung in ein prozessorientiertes Unternehmensumfeld. Die Seminarteilnehmenden lernen, wie Customer Journey Maps erstellt und daraus Kundenstrategien abgeleitet werden können – immer aus Sicht des Kunden (sowohl im B2C- als auch im B2B-Umfeld).

Das Seminar Prozessorientiertes Customer Journey Mapping ist ein Blended Learning. Die Teilnehmenden absolvieren dabei ein E-Learning bestehend aus vier Modulen – zeitlich flexibel und ortsunabhängig – und erlernen die praktische Anwendung anhand von Übungen und Praxisbeispielen in einem zweitägigen Intensivtraining in Präsenz.

Das E-Learning steht den Teilnehmenden für eine Dauer von 3 Monaten nach Erhalt des Zugangs zur **BPM&O E-Learning Plattform** zur Verfügung.

Zielgruppe

- Leitende und Mitarbeitende, die das Thema Kundenorientierung vorantreiben wollen
- Leitende und Mitarbeitende Unternehmens-/Organisations- und Personalentwicklung
- Leitende und Mitarbeitende aus allen Unternehmensbereichen mit Kundenkontakt
- Leitende und Mitarbeitende Prozessmanagement

Inhalt

- E-Learning "Perspektivwechsel und Customer Journey Mapping" (30-45 Min.)
- E-Learning „Customer Journey Aktivitäten und Touchpoints" (30-45 Min.)
- E-Learning "Prozessmanagement Grundlagen" (30-45 Min.)
- E-Learning „Zusammenführung Customer Journey und Unternehmensprozesse" (30-45 Min.)
- Übungen
- Praxisbeispiele
- CX-Circle – Die Stimme des Kunden in der prozessorientierten Organisation
- Transfer / Austausch
- Praxisfälle der Teilnehmenden bearbeiten



Fakten

Dauer	E-Learning + 2 Tage Seminar
Teilnehmende	5 bis 12
Preis	1.450,-€

Alle Termine finden Sie auf unserer Webseite unter:
www.bpmo-akademie.de

Die genannten Preise sind Nettopreise.