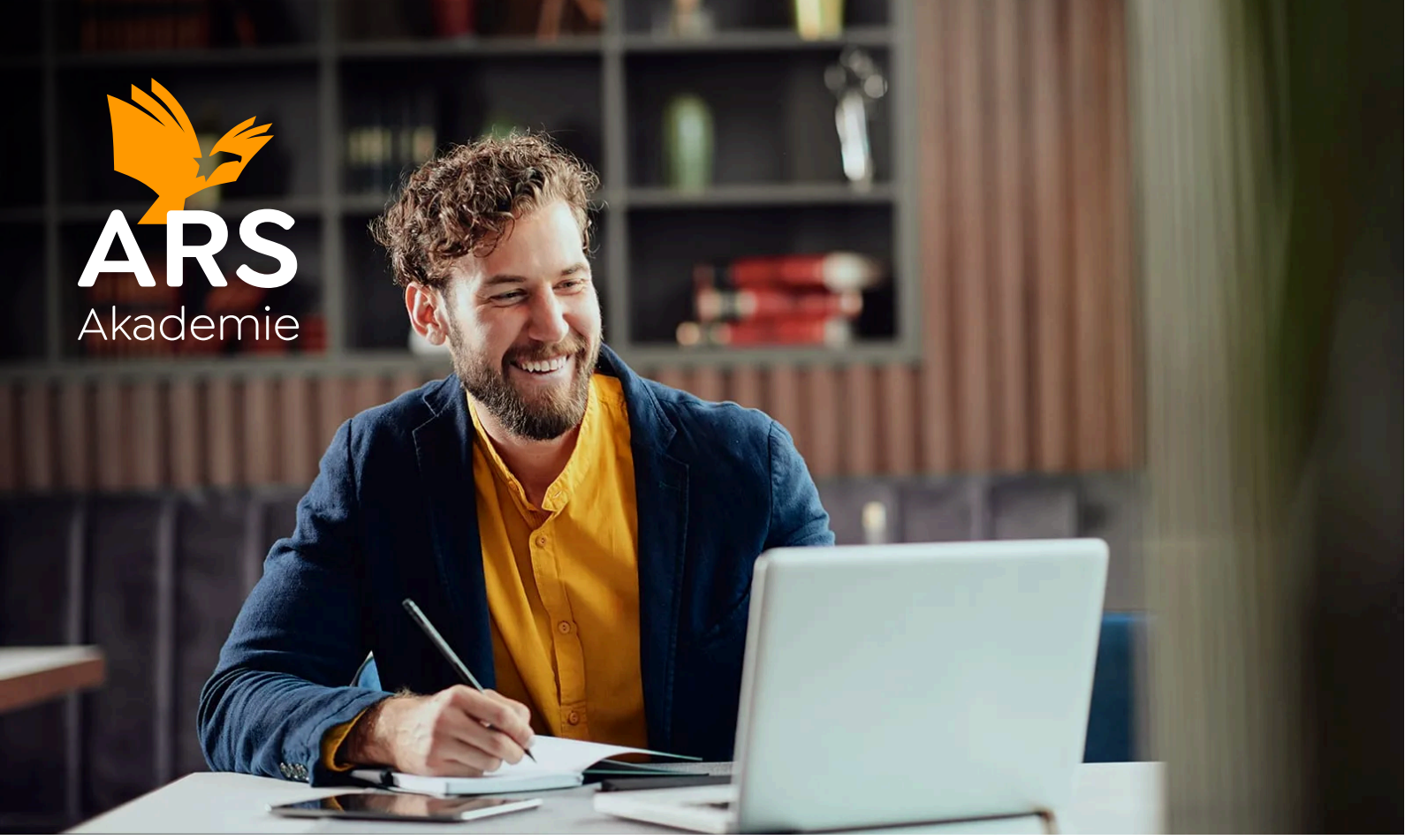
ARS Akademie



Wissen, das beflügelt.

Digital Customer

Digital Customer Journey &
Digitale Kundenbeziehungen

Kursinfos

Seminar-ID: 332400

Jetzt online buchen!

📣 Darum lohnt sich der Kurs

Definieren Sie Ihre Kund*innenbeziehungen durch digitale Strategien neu. Das Seminar bietet Einblicke in die Schaffung einer modernen Digital Customer Experience und den damit verbundenen Serviceprozessen. So passen Sie Ihren Funnel der digitalen Geschäftswelt an.

Das nehmen Sie mit

Optimieren Sie digitale Kanäle und innovative Technologien, um Kund*innenerwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen und dadurch die Bindung zu Ihnen zu stärken. Dieses Seminar führt durch die Schlüsselelemente einer erfolgreichen digitalen Customer Journey, zeigt, wie Sie personalisierte und effiziente Kund*innenerlebnisse schaffen und entwickelt Fähigkeiten zur Analyse und Verbesserung jeder Interaktion entlang digitaler Touchpoints.

Sie erhalten Einblicke in die neue Ära des Digital Customer Erlebnisses und wie eine kund*innenzentrierte CX-Architektur für Ihre Vertriebs- und Sales-Prozesse etabliert wird. Das Seminar beleuchtet, wie digitale Services und Self-Service-Optionen effektiv gestaltet und eingesetzt werden, um den Bedürfnissen Ihrer Kund*innen gerecht zu werden und Ihr Kauferlebnis durch datengetriebene Serviceportale und digitale Vertragsmanagementprozesse zu transformieren. Machen Sie den Schritt in eine digitale Zukunft, in der Ihr Serviceangebot und Ihre Kund*inneninteraktionen perfekt auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden abgestimmt sind, um langfristige Beziehungen zu fördern und Ihren Wettbewerbsvorteil auszubauen.

Ihr Programm im Überblick

- Kundenorientierung und Kunden-bindung in Vertrieb und Marketing
- Stoßrichtung „Customer Journey": Abbildung und Analyse
- Transformation zur Customer Journey Ziel-Map
- Omni Channel und Kundenschnittstelle digital optimieren (durch Bots, durch digitale Prozesse, RPA, u. a.)
- CX-Architektur für neue Vertriebs/Sales-Prozesse etablieren
- Kundenbindung und Vertrieb erhöhen - KI in der Kundenkommunikation
- Data Analytics und Digital Marketing
- "Fahrpläne" (Roadmap) zur digitalen Optimierung der Kundenorientierung

Interessant für

- Geschäftsführer & Führungskräfte
- Finanzunternehmen
- Versicherungen
- Mitarbeiter aus Fachabteilungen wie Projektmanagement, IT-Abteilungen, Unternehmensentwicklung, Prozessmanagement, Qualitätsmanagement
- Unternehmensberater

Wichtige Informationen

Angesprochen werden hier die Kompetenzbereiche 2 und 5 des DigComp2.3 AT.

Termine & Optionen

Preise exkl. MwSt.

Beratung & Buchung

Jeffrey Müller-Büchse
+43 1 713 80 24-38 bildungsmanagement@ars.at