



© TSUNG-LIN WU - stock.adobe.com

CUSTOMER JOURNEY (CJ) MODEL CANVAS

OPERATIONALISIERUNG DES CJ MAPPINGS

Nur wer die heutigen Kundenbedürfnisse im digitalen Zeitalter versteht, kann auch bedarfsgerecht Produkte und Services online anbieten. Dabei eignet sich die Customer Journey hervorragend, diese Bedürfnisse aus Sicht des Kunden zu ermitteln und zu verstehen. Dabei wird Ihnen beigebracht wie Sie Ihre Online-Präsenz für die Digitalisierung wappnen und wie sie durch die Operationalisierung der Customer Journey ein digitales Offering über verschiedene Kanäle hinweg gestalten können.

2-TAGESWORKSHOP IN KLEINEN GRUPPEN

Termin und Preis auf Anfrage

ABSCHLUSS

Teilnahmezertifikat des NIT

TRAINER

Benjamin Ferreau,
Wirtschaftsingenieur, Dozent,
Digital Experte & Entrepreneur



ZIELGRUPPE

Geschäftsführer, Führungskräfte, Projektleiter /-Gruppen, Teamleiter, Interessierte

Ein U-Bahn Netzplan voller Touchpoints und der Customer Experience



JETZT MITREDEN:

Mit diesem Einführungsworkshop erhalten Sie einen umfassenden Überblick über das Themengebiet Customer Journey Modelling. Hierdurch lernen Sie, was es bedeutet dem Kunden eine wahrhafte Customer Experience bieten zu können unter Einsatz von bereits in der Praxis angewandten und erfolgversprechenden Methoden wie das "Customer Journey Model Canvas" sowie digitalen Technologien wie "Künstlicher Intelligenz". Damit auch Sie für die Digitale Transformation gerüstet sind, um erfolgreich Ihre Vorhaben und Ziele im digitalen Zeitalter voranzutreiben und steuern zu können.

INHALTE

- Grundlagen der Customer Journey
- Customer Journey Mapping auf Basis des Journey Model Canvas Ansatzes
- Operationalisierungsansätze des Mappings (Einsatz von AI / KI)
- Konkrete Beispiele des Einsatzes von des Mappings
- Individueller U-Bahn Netzplan

METHODIK

- Dialogvorträge
- Diskussionen
- Fallbeispiele
- Journey Model Canvas Methode



KONTAKT:

Susanne Bannuscher-Hansen
s.bannuscher@nithh.de