

 InMoment &  MSR Consulting Group

präsentieren:



A C A D E M Y

IN 4 TRAININGSEINHEITEN ZUM CX MASTER

- Umfassendes Ausbildungsprogramm, das alle Qualifikationen eines CX Managers abdeckt
- Modularer Aufbau zum gezielten Vertiefen von einzelnen Kompetenzen
- Training durch erfahrene CX Experten
- Vermittlung von Inhalten, die vielfach in der Praxis erprobt sind
- Wertvoller Austausch mit anderen Praktikern über die eigene Branchengrenze hinweg
- Unmittelbare Anwendung des Erlernten in 1:1 Peergroup-Austausch maximiert den Trainingserfolg



CX FÜHRT ZU GESTEIGERTEM GESCHÄFTSERFOLG

In Zeiten von hochkompetitiven und transparenten Märkten ist das Kundenerlebnis zu dem strategischen Wettbewerbsvorteil geworden. Es gibt kaum ein Unternehmen, das sich nicht verstärkt nach den Wünschen und Erwartungen seiner Kunden ausrichtet und die Erfahrungen entlang der Customer Journey optimieren möchte. Gleichzeitig entstehen zunehmend Abteilungen, die dezidiert das Thema Customer Experience (CX) im Unternehmen verantworten.

Das Aufgabenspektrum eines CX Managers ist unheimen vielschichtig. Dazu gehören neben methodischen auch vermehrt technische Kompetenzen, wenn es um die Generierung von Kunden-Insights geht. Daneben kommt CX Managern eine zentrale Rolle zu, CX im Unternehmen strukturell zu verankern, den kulturellen Wandel voranzutreiben und vieles mehr. Leider gibt es für diese vergleichsweise junge Profession noch keine spezifischen Ausbildungsangebote. Nachdem wir in der jüngsten Vergangenheit des Öfteren auf diese Lücke angesprochen wurden, haben wir dies zum Anlass genommen, ein Trainingsprogramm zu entwickeln, dass diese Kernkompetenzen vermittelt.

WAS IST DIE CX ACADEMY?

Die CX Academy ist eine gemeinschaftliche Institution von der MSR Consulting Group und MaritzCX. Uns verbindet eine langjährige Kooperation und die klare Fokussierung auf ein Thema: Customer Experience Management. In Ergänzung sehen wir uns in der Lage, CX ganzheitlich zu betrachten und auf alle Anforderungen, die an einen CX Manager gestellt werden, einzugehen.

WAS ERWARTET SIE?

Der Ausbildungslehrgang zum CX Master richtet sich an alle, die für das CX Programm eines Unternehmens in zentraler Rolle Verantwortung tragen. Durch unseren modularen Aufbau kommen sowohl Einsteiger wie auch Erfahrene auf ihre Kosten. Im Vordergrund steht weniger die Theorie, sondern das praktische Handwerkzeug, das CX Manager im Alltag benötigen. Ein hoher interaktiver Schulungsanteil und die zu bearbeitenden Fallstudien sorgen dafür, dass neues Wissen unmittelbar angewendet wird.

Nicht zuletzt erwarten wir ein intensives Networking und einen Erfahrungsaustausch der Teilnehmer untereinander – auch außerhalb der Trainings. Wir sehen in der CX Academy somit auch einen Beitrag zum Auf- und Ausbau einer lebendigen CX Community im deutschsprachigen Raum.

Wir freuen uns auf Sie.



Eckpunkte des Trainings- programms zum CX Master

**ZIELGRUPPE: ALLE, DIE IN IHREM UNTERNEHMEN DIREKTE
VERANTWORTUNG FÜR DAS CX PROGRAMM TRAGEN:
CX LEITER, CX MANAGER, CX BOTSCHAFTER**

- Klarheit über Rollenbild und Aufgabenschwerpunkte in der Steuerung von CX Programmen
- CX Methoden, Tools und Best Practices
- 6 Module verteilt auf 4 Präsenztermine mit anschließendem Praxisteil
- Training in einer überschaubaren Gruppe von CX Praktikern
- Branchenübergreifender Austausch und Vernetzung, Möglichkeit zu gegenseitigen Hospitationen
- Möglichkeit zu individuellem Coaching durch MSR Consulting Group/MaritzCX während der Ausbildungstage
- Besondere Trainingsatmosphäre mit hohem interaktiven Anteil
- Zertifizierung zum CX Master



*Warum
Sie an der
CX Academy
Ihren
CX Master
machen sollten*

ICH LERNE NEUES: VOR-ORT-TRAINING IN KLEINEN GRUPPEN

- Ausbildung durch CX Experten von MSR Consulting Group und MaritzCX
- Arbeit an konkreten Use Cases (z.B. Erstellung von Journey Maps)
- Möglichkeit zum individuellen Coaching mit MSR Consulting Group und MaritzCX
- Networking und Erfahrungsaustausch untereinander

ICH WENDE DAS NEUE IN DER PRAXIS AN UND LERNE VON ANDEREN: ANSCHLIESSENDER INTENSIVER PEERGRUPPAUSTAUSCH

- Projektaufgaben zur eigenständigen Weiterarbeit (z.B. Erarbeitung von Szenarien und Lösungsvorschlägen)
- Persönliche Betreuung durch das Trainings-Team zum Monitoring des Projektfortschritts

ICH VERANKERE DAS ERLERNTÉ DAUERHAFT IN MEINEM UMFELD: ABSCHLIESSENDES WEBINAR ZUR KONSOLIDIERUNG DES ERLERNTEN

- Vorstellung der Ergebnisse
- Ableitung von Best Practices
- Verknüpfung mit dem eigenem Arbeitsalltag

ICH KANN JEDERZEIT AUF DIE ERFAHRENEN TRAINER VON MSR CONSULTING GROUP UND MARITZCX ZURÜCKGREIFEN

- Bei konkreten Fragen stehen wir auch weiterhin für Fragen zu den Kursinhalten zur Verfügung



Welche Kompetenzen werden vermittelt?

WIE VERANKERE ICH EIN CX PROGRAMM IM UNTERNEHMEN?

WELCHEN WERT HAT MEIN CX PROGRAMM FÜRS UNTERNEHMEN?

WELCHE MEGATRENDS VERÄNDERN DIE KUNDENERWARTUNGEN?

WAS TREIBT DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT?

WIE BAUE ICH EIN UMFASSENDES FEEDBACKSYSTEM AUF?

WIE MOBILISIERE ICH DAS UNTERNEHMEN FÜR CX?

WIE HALTE ICH DAS THEMA CX DAUERHAUFT PRÄSENT?



Die Inhalte des Trainings im Überblick

SCHRITT FÜR SCHRITT ZUR IMPLEMENTIERUNG
EINES ERFOLGREICHEN CX PROGRAMMES





TRAINING 1

TRAINING 2

THEMENSCHWERPUNKTE

MODUL 1:

Einführung und Basics

- Das Zeitalter des Kunden
- „Return on CX“: Nachweis des Wertes für das Unternehmen
- Zielbild/ CX Vision entwickeln
- Organisation von CX in Unternehmen
- Bestandteile eines CX Programms
- Rollenbild CX Manager: Erwartungen und Anforderungen

MODUL 2:

Customer Journey Mapping

- Methodik und Nutzen
- Priorisierung von Kundenreisen
- Prozess: Vom Mapping zum Feedback
- Emotionalisierung von Touchpoints
- Arbeit mit Personas
- Lebendige Dokumentation

MODUL 3:

Feedbacksystem und Insights

- CX Feedbacksystem
- Befragungskonzepte und Technologie
- Juristischer Kontext
- Ziele und KPIs
- Mit Analysen Prioritäten erkennen
- Ergebnisse aufbereiten und kommunizieren
- Vom Insight zur Handlung

NACH ABSOLVIEREN DES MODULS...

- ... kann ich mein Rollenprofil klar beschreiben und Aufgaben abgrenzen
- ... weiß ich, wie der Wert von CX nachgewiesen werden kann
- ... kenne ich die aktuellen Veränderungen der Kundenbedürfnisse
- ... kenne ich CX Ansätze aus verschiedenen Branchen

- ... kann ich die Superhelden-Methode anwenden
- ... Kundenreisen mittels Raster priorisieren
- ... Kundenreisen dokumentieren und damit weiterarbeiten
- ... kenne ich den sinnvollen Einsatz von Personas und entsprechende Praxisbeispiele

- ... kann ich ein Messsystem entwickeln
- ... kenne ich die neue Datenschutzgrundverordnung und kann sie im Rahmen von CX umsetzen
- ... kann ich CX Ziele und Erfolgskriterien definieren
- ... weiß ich, wie Ergebnisse für unterschiedliche Stakeholder aufzubereiten sind

METHODEN-KENNTNIS

- Job-to-be-done Methode
- Wirkungsnachweis CX

- Journey Mapping
- Priorisierungs-Matrix
- Superhelden-Übung

- Analysemethoden
- CX-Software
- Entwicklung Ziele und KPI's

EUR 1.500 + MWST

EUR 1.500 + MWST

TRAINING 3

MODUL 4:

Mobilisierung

- Erfolgsfaktoren für Change
- Kommunikationskonzept und Change Claim erstellen
- CX-Arbeitstreffen als Keimzelle für Optimierungen
- Der perfekte Closed Loop
- Sichtbarkeit von CX
- Change-Methoden auf Prozess- und Verhaltensebene

- ... kann ich Kommunikationskonzepte erstellen
- ... kann ich Mitarbeiter motivieren und mitnehmen
- ... kann ich den perfekten Closed Loop umsetzen

- Motivational Interviewing
- Einzelfallmanagement
- DISG
- Closed Loop

EUR 1.500 + MWST

TRAINING 4

MODUL 5:

Prozesse und Strukturen

- Das optimale Kundenerlebnis
- Prozessanalyse aus Kundensicht
- Der Kunde im Projektantrag
- Schnittstellen zu übergreifenden Aktivitäten
- Datenbasierte Maßnahmenpriorisierung
- Agiles Projektmanagement

- ... kann ich Projektmanagement-Methoden anwenden (z.B. Scrum)
- ... weiß ich, wie ich Schnittstellenthemen identifiziere und weiterverfolge
- ... kann ich eine Prozessanalyse aus Kundensicht durchführen

- Agiles Projektmanagement
- Fair Process
- Verzielung

EUR 1.500 + MWST

MODUL 6:

Nachhaltige Implementierung

- Wie halte ich das Thema dauerhaft präsent?
- Messung interner Servicebeziehungen
- Verankerung von CX in der Organisation
- Feedback nach Außen kommunizieren

- ... weiß ich, wie ich CX in der gesamten Organisation umsetze und präsent halte
- ... kann ich interne Servicebeziehungen messen
- ... weiß ich, wie ich Feedback nach Außen kommuniziere

THEMENSCHWERPUNKTE

NACH ABSOLVIEREN
DES MODULS...

METHODEN-
KENNTNIS



Ablauf des Ausbildungsprogramms

Die vier Trainingseinheiten zum CX Master sind in 6 Module aufgeteilt und dauern jeweils 2 Tage. Sie werden in Köln und Wiesbaden in kleinen Gruppen durchgeführt. Jeweils am Ende der Trainingseinheiten werden praxisbezogene Projektarbeiten in 2er-Teams durchgeführt. Per Webinar wird im Anschluss die Bewertung und Reflexion der Projektarbeit mit Ihnen geteilt.

Nach dem erfolgreichen Abschluss aller vier Trainingseinheiten erhalten Sie Ihr **Zertifikat zum CX Master**.

Sie können die Trainingseinheiten auch einzeln buchen und erhalten im Anschluss eine Teilnahmebescheinigung für das jeweilige Modul.

Die Gebühr pro Trainingseinheit beträgt EUR 1.250. Bei der Buchung aller vier Trainingseinheiten erhalten Sie den Kurs für EUR 4.000 (= eine Ersparnis von EUR 1.000). Die Trainingsgebühr beinhaltet Kursmaterialien, Verpflegung, ein Webinar nach jedem Modul, Begleitung der Kursarbeit sowie Betreuung vor und nach den Trainingseinheiten durch die Trainer von MSR Consulting Group und MaritzCX.



SIE WOLLEN DEN CX MASTER?

Dann melden Sie sich noch heute an unter www.mycxacademy.com

SIE HABEN NOCH WEITERE FRAGEN?

Dann kontaktieren Sie uns gern unter info@mycxacademy.com oder unter **+49 221 489 28 0**

Ihre Trainer



Michael Kullmann ist bei der MSR Consulting Group beschäftigt und geschäftsführender Gesellschafter.

Nach einer Ausbildung zum Bankkaufmann studierte er Politikwissenschaften, Volkswirtschaftslehre und Sozialpsychologie in Bamberg. Zusätzlich absolvierte er vor wenigen Jahren das 2-jährige Executive-Master-Program „Coaching & Consulting for Change“ an der Business-School INSEAD in Fontainebleau, Frankreich. In der INSEAD Alumni-Organisation holt er sich dauerhaft Impulse zu Innovationen im Change-Management im internationalen Kontext.



Nadine Hannebohm ist Projektmanagerin bei der MSR Consulting Group.

Nach dem Studium der Soziologie, Medien- und Kommunikationswissenschaften sowie Politikwissenschaften in Düsseldorf arbeitet sie seit mittlerweile 10 Jahren in unterschiedlichen Umfeldern zu den Themen Change Management, Qualifizierung und Workshopmoderation. Sie ist zertifizierte Trainerin nach dem persolog Persönlichkeitsmodell und bringt somit die praktische und theoretische Erfahrung für Begleitung und Coaching von Mitarbeitern und Führungskräften zu Change- und CX-Themen mit.



Franziska Huesmann ist Projektmanagerin bei der MSR Consulting Group.

Ihre thematischen Schwerpunkte liegen im Customer Experience & Change Management mit konsequenter Ausrichtung von Organisationen auf den Kunden. Franziska Huesmann studierte Betriebswirtschaftslehre mit Schwerpunkt Corporate Development & Strategy in Köln, Aachen und Tsinghua, China. Außerdem ist sie zertifizierte Trainerin nach dem persolog Persönlichkeitsmodell.



Dr. Judith Glüsenkamp ist Partnerin der MSR Consulting Group.

Ihr thematischer Schwerpunkt ist das Beraten, Begleiten und Coachen von Unternehmen, Führungskräften und Mitarbeiter im Kontext Kundenorientierung. Aufbauend auf verschiedenen Analysen und Datenquellen (z.B. Kundenfeedbacks, Nutzerverhalten oder Mitarbeiterbefragungen) arbeitet Frau Dr. Glüsenkamp gemeinsam mit den Mitarbeiter an Möglichkeiten zur Optimierung der Customer Centricity. Als Psychologin und zertifizierte Trainerin (INSEAD, persolog, PSZ) bringt sie umfassendes Fachknowhow, aber auch die nötige praktische Erfahrung in der Begleitung von Organisations- und Personalentwicklung mit.



Oliver Skeide ist Director CX Consulting bei InMoment.

Der Diplom-Kaufmann ist seit mehr als 20 Jahren in Forschung und Beratung tätig. In seiner derzeitigen Funktion berät er überwiegend Großunternehmen bei Entwicklung und Ausbau von CX Programmen. Zu seinen Aufgaben zählen u.a. die Erarbeitung von nachhaltigen CX Strategien sowie die Durchführung von Mitarbeiterworkshops zur Erstellung von Customer Journeys oder Aktionsplänen zur Prozessoptimierung.

 InMoment &  MSR Consulting Group

präsentieren:



ACADEMY