

CAS Strategisches Kundenmanagement HS 2024

Modul 1 - Strategisches Marketing

Tag	Datum	von	bis	Durchführungsmodus	Thema
Freitag	23.08.2024	08:15	12:30	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Einführung & Kernaufgaben des Marketing verstehen
Freitag	23.08.2024	13:30	17:45	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Unternehmensstrategien & Geschäftsmodelle beschreiben
Samstag	24.08.2024	08:15	12:30	Präsenz online	Geschäftsmodelle weiterentwickeln
--	--	--	--		Strategische Ausgangslage analysieren (asynchron)
Freitag	06.09.2024	08:15	12:30	Präsenz vor Ort (extern)	Intensivseminar: Aus der Unternehmensstrategie ein strategisches Marketingprojekt ableiten
Freitag	06.09.2024	13:30	17:45	Präsenz vor Ort (extern)	Intensivseminar: Aus der Unternehmensstrategie ein strategisches Marketingprojekt ableiten
Samstag	07.09.2024	08:15	12:30	Präsenz vor Ort (extern)	Intensivseminar: Aus der Unternehmensstrategie ein strategisches Marketingprojekt ableiten
n.V.	n.V.	n.V.	n.V.	Präsenz online	Coaching zum Leistungsnachweis 1
Freitag	13.09.2024	08:15	12:30	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Megatrend Nachhaltigkeit: Auswirkungen auf das Marketing einschätzen
Freitag	13.09.2024	13:30	17:45	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Megatrend Digitalisierung & AI: Auswirkungen auf das Marketing einschätzen
Samstag	14.09.2024	08:15	12:30	Präsenz online	Mit Risiken umgehen und Szenarien entwickeln / Business Case erstellen
Dienstag	17.09.2024	17:00	18:30	Präsenz online	Business Case erstellen (Forts.)
Samstag	05.10.2024	09:00	12:00	Präsenz online	Präsentation Leistungsnachweis 1

Modul 2 - Strategisches Kundenmanagement

Tag	Datum	von	bis	Durchführungsmodus	Thema
Freitag	25.10.2024	08:15	12:30	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Einführung: ZHAW Customer Management (CM) Framework
Freitag	25.10.2024	13:30	17:45	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Strategie: Kundenbedürfnisse und Kundenzufriedenheit
Samstag	26.10.2024	08:15	12:30	Präsenz online	Kundenwertorientiertes CM + Analytisches CM
Freitag	08.11.2024	08:15	12:30	Präsenz vor Ort (ZHAW)	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Akquise
Freitag	08.11.2024	13:30	17:45	Präsenz vor Ort (ZHAW)	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Bindung & Engagement
Samstag	09.11.2024	08:15	12:30	Präsenz online	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Complaint Management
Dienstag	12.11.2024	16:00	20:00	Leistungsnachweis online	Coaching zum Leistungsnachweis (Termine n.V.)
Freitag	22.11.2024	08:15	09:50	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Marketing Technologie
Freitag	22.11.2024	10:00	12:30	Präsenz vor Ort (ZHAW)	CM Systeme
Freitag	22.11.2024	13:30	14:15	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Nachhaltiges Kundenmanagement
Freitag	22.11.2024	14:20	17:45	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Kundenorientierte Kultur
Samstag	23.11.2024	08:15	12:30	Präsenz online	Channel Management
Dienstag	26.11.2024	16:00	20:00	Leistungsnachweis online	Coaching zum Leistungsnachweis (Termine n.V.)
Freitag	06.12.2024	08:15	09:30	Präsenz vor Ort (ZHAW)	Einführung KI im Kundenmanagement
Freitag	06.12.2024	09:35	12:30	Präsenz vor Ort (ZHAW)	KI Werkstatt
Freitag	06.12.2024	13:30	17:45	Präsenz vor Ort (ZHAW)	KI Werkstatt
Samstag	07.12.2024	08:15	12:30	Leistungsnachweis vor Ort (ZHAW)	Präsentation Leistungsnachweis