

CAS Strategisches Kundenmanagement HS 2025

Modul 2 - Strategisches Kundenmanagement

Tag	Datum	von	bis	Raum	Thema	Lektionen
Freitag	24.10.2025	08:15	12:30		Einführung: ZHAW Customer Management (CM) Framework	5
Freitag	24.10.2025	13:30	15:00		Strategie: Kundenbedürfnisse und Kundenzufriedenheit	2
Freitag	24.10.2025	15:15	17:45		Praxisworkshop Kundenzufriedenheit	3
Samstag	25.10.2025	08:15	12:30	online	Kundenwertorientiertes CM + Analytisches CM	5
Freitag	07.11.2025	08:15	12:30		CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Akquise	5
Freitag	07.11.2025	13:30	17:45		CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Bindung & Engagement	5
Samstag	08.11.2025	08:15	12:30	online	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Complaint Management	5
	KW46			online	Coaching zum Leistungsnachweis (Termine n.V.)	je 0.5h pro TN
Freitag	21.11.2025	08:15	09:50		Marketing Technologie	2
Freitag	21.11.2025	10:00	12:30		CM Systeme	3
Freitag	21.11.2025	13:30	14:15		Nachhaltiges Kundenmanagement	1
Freitag	21.11.2025	14:15	15:45		Kundenorientierte Unternehmenskultur	2
Freitag	21.11.2025	16:00	17:45		Praxisworkshop Kundenorientierung	2
Samstag	22.11.2025	08:15	12:30	online	Channel Management	5
Dienstag	KW48	16:00	20:00	online	Coaching zum Leistungsnachweis (Termine n.V.)	je 0.5h pro TN
Freitag	05.12.2025	08:15	09:30		Einführung KI im Kundenmanagement	1
Freitag	05.12.2025	09:35	12:30		KI Werkstatt	4
Freitag	05.12.2025	13:30	17:45		KI Werkstatt	5
Samstag	13.12.2025	08:15	14:30		Präsentation Leistungsnachweis	7