

EXPORT ACADEMY



Expeditre
Österreich - Slowenien

Mit klarem Kundenfokus zu mehr Exporterfolg

Dem Wettbewerb um ein Kundenerlebnis voraus

Donnerstag, 22. März 2018 | 9.00 – 15.00 Uhr

Wirtschaftskammer Kärnten

Europaplatz 1 | 9020 Klagenfurt am Wörthersee

Die EXPEDIRE Export Academy ist ein Qualifizierungsprogramm für alle Unternehmen, egal ob diese erstmalig auf dem Weg sind, zu exportieren oder bereits Exporterfahrung haben. Im kleinen Kreis werden die Themenbereiche praxisnah aufbereitet und im Anschluss wird in Kleingruppen individuell und fallbezogen gearbeitet. Den TeilnehmerInnen steht nach jedem Modul für den Zeitraum von drei Monaten ein 3-stündiges Beratungskontingent bei den Vortragenden zur Verfügung.

Diese **hochwertigen Qualifizierungsseminare** können im Rahmen des EU-Projekts EXPEDIRE kostenfrei angeboten werden, da sie aus EFRE-Mitteln finanziert werden (Kooperationsprogramm Interreg V-A Slowenien-Österreich).

Vortragende, Workshopinhalte & Ablauf

VORTRAGENDE

- [Mag. Sonja Hartl](#)
www.sonjahartl.com
Unternehmensberatung und Expertin für Servicekultur und Customer Experience Management

SEMINARINHALTE

Customer Experience Management schafft für Unternehmen den Rahmen, möglichst konsistente und positive Kundenerfahrungen zu generieren. Digital und analog.

Es ist kein Geheimnis

Jene Unternehmen, die ihre Kunden klar im Fokus haben sind erfolgreich.

Wenn aus Kundensicht ein konstant positives Bild der Leistungsfähigkeit eines Unternehmens besteht, sind Kunden bereit, die Geschäftsbeziehung aufzunehmen, fortzusetzen, zu erweitern und als loyale Weiterempfeher zu agieren. Die systematische Steuerung der kundenseitigen Erfahrungen ist im B2B und B2C Bereich ein entscheidender Erfolgsfaktor.

Das sichert langfristig Erfolg, Umsatz und Ertrag ab.

Customer Experience Management ist zudem ein Garant, im Export noch erfolgreicher zu sein. Die Marktbearbeitung kann mit noch stärkerem Fokus auf den Kunden im jeweiligen Markt systematisch stattfinden.

Ganzheitliches Qualitätsdenken ist die Basis für ein gewinnbringendes Kundenerlebnis. Dazu ist es notwendig, den Qualitätsbegriff über die rein technische und objektiv leicht messbare Qualität hinauszudenken.

Im Workshop wird neben der gemeinsamen Erarbeitung der fachlichen Grundlagen der Schwerpunkt gesetzt, in Kleingruppen anhand von konkreten Fallbeispielen (im Idealfall aus dem Teilnehmerkreis) und Best-Practice Anwendungen das Thema Customer Experience in all seinen Facetten zu erfassen und Ansätze für den Transfer ins eigene Unternehmen zu erhalten. Insbesondere die durch die Digitalisierung entstehenden Möglichkeiten und Tools unterstützen die Tätigkeit in internationalen Märkten.

Freuen Sie sich auf eine spannende Reise und setzen Sie sich die Brille Ihrer Kunden auf.

Überblick über die Inhalte:

- ✓ Erfolgsfaktor Kundenfokus im Zeitalter der Digitalisierung
- ✓ Customer Experience Management im B2B und B2C Bereich
- ✓ Reifegrad der Organisation für eine kundenzentrierte Strategie und ganzheitliche Kundenorientierung
- ✓ Kundenorientierung im Spannungsfeld zwischen Qualität und Kosten
- ✓ Dem Wettbewerb um ein Kundenerlebnis voraus – Best-Practice Beispiele
- ✓ Werkzeuge für ein erfolgreiches Customer Experience Management (Customer Journey, Customer Touchpoint, Personas, Voice of the Customer)
- ✓ Learning by doing: Anwendung für das eigene Unternehmen und Bearbeitung von konkreten Fallbeispielen in Kleingruppen

ABLAUF

09.00 – 09.30

Come together

09.30 – 10.45

Erfolgsfaktor Kundenfokus im Zeitalter der Digitalisierung

- ✓ Warum Customer Experience Management sowohl B2C als auch B2B zukünftig ein entscheidender Erfolgsfaktor sein wird.
- ✓ Wie reif ist Ihre Organisation für eine kundenzentrierte Strategie?
- ✓ Was benötigt wird um ganzheitlich kundenorientiert handeln zu können.
- ✓ Kundenorientierung im Spannungsfeld zwischen Qualität und Kosten
- ✓ Interkulturelle Kompetenz und Beziehungsqualität als Garanten für gute Kundenbeziehungen im internationalen Geschäft

10.45 – 11.00

Kaffeepause

11.00 – 12.00

Dem Wettbewerb um ein Kundenerlebnis voraus

- ✓ Ganzheitliche Qualitätsdenken als Basis für ein optimales Kundenerlebnis
- ✓ Customer Experience – Erarbeitung anhand eines Fallbeispiels, Best Practice
- ✓ Die Mitarbeitenden als wichtigster Faktor für ein konsistentes Kundenerlebnis

12.00 – 12.45

Mittagspause

12.45 – 14.00

Werkzeuge für ein erfolgreiches Customer Experience Management

- ✓ Customer Journey – Die Kundenreise als Kaufprozess nicht Verkaufsprozess
- ✓ Customer Touchpoint – Berührungspunkte als Momente der Wahrheit
- ✓ Voice of the Customer und Personas - Kunden verstehen und nicht nur kennen
- ✓ Learning by doing: Anwendung für das eigene Unternehmen und Bearbeitung von konkreten Fallbeispielen in Kleingruppen

14.00 – 14.15

Kaffeepause

14.15 – 15.00

Zusammenfassung und weitere Praxisbeispiele

- Weitere Fallbeispiele und Best Practice
- Zusammenfassung: In 7 Schritten zum Customer Experience Management in Ihrem Unternehmen

EXTERNE FOLLOW-UP BERATUNG

Im Anschluss an das Seminar stehen jedem/r **TeilnehmerIn drei Beratungsstunden bei der Vortragenden als Teil der weiterführenden individuellen Beratung** zur Verfügung. Diese Leistung kann bis zum 22. Juni 2018 in Anspruch genommen werden.

ORGANISATORISCHES & ANMELDUNG

In der Zeit der Veranstaltung stehen Ihnen kostenlose Parkplätze in der Apcoa Garage (unter der WKK) zur Verfügung.

- Um eine hohe Qualität dieses Seminars sicherzustellen, ist die **Teilnehmeranzahl begrenzt**. Bitte melden Sie sich unter neza.einspieler@wkk.or.at an.
- Eine Anmeldung ist erst mit Bestätigung durch die WK Kärnten gültig!

Sie möchten gerne an diesem Seminar teilnehmen oder benötigen noch weitere Informationen?

Dann kontaktieren Sie bitte
Neža Einspieler, MBA | WK Kärnten
Mail: neza.einspieler@wkk.or.at
T: +43 (0) 5 90 90 4 - 767