

MAS Customer Excellence @fhhwz

Michael Grund

31. Januar 2017

HWZ

Die Hochschule für Wirtschaft
in Zürich

Die HWZ in Kürze

- **Grösste, ausschliesslich berufsbegleitende** Hochschule für Wirtschaft der Schweiz
- > 2'200 Studierende
- > 500 Dozierende
- > 3'000 Alumni
- **Mitglied der Zürcher Fachhochschule (ZFH)**
- **Akkreditierung** durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI)



Recognised for excellence
4 star - 2014

HWZ

- Berufs- und karrierebegleitendes Studium
- Anwendungsorientierte Lehre
- Attraktives Studienkonzept
- Internationale Ausrichtung
- Umfassendes Angebot



HWZ-Studienmodell

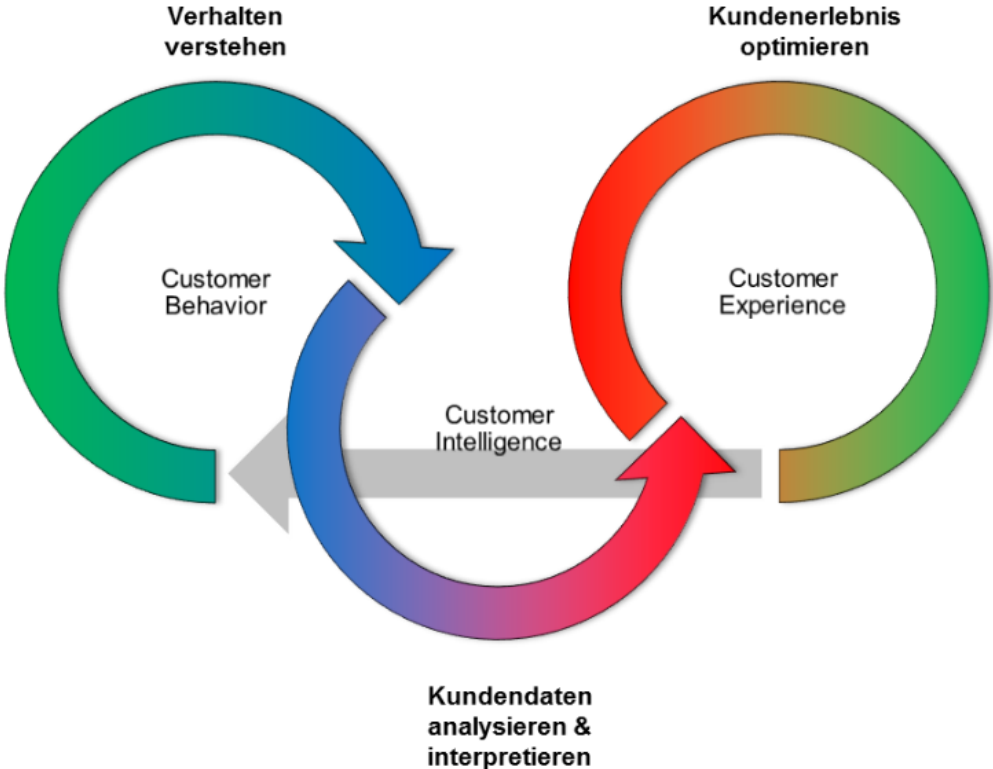
- Zentrale Lage
- Hohe Reputation
- Networking
- HWZ-“Spirit“



HWZ-Lifestyle

HWZ

Konzept des Studiengangs

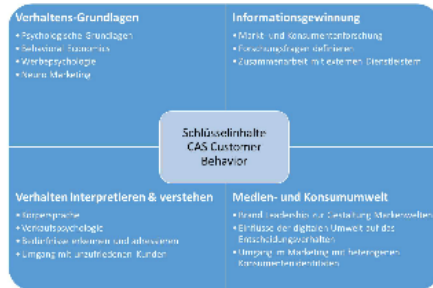


Modulares Konzept

MAS Customer Excellence

3 CAS (je 15 ECTS) plus Masterarbeit (15 ECTS)

CAS Customer Behavior



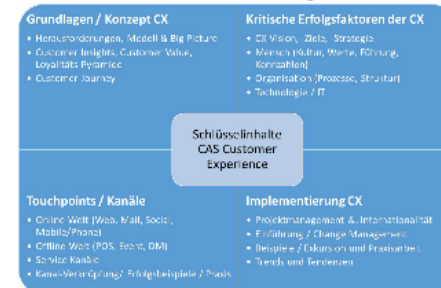
HWZ

CAS Customer Intelligence



HWZ

CAS Customer Experience



HWZ

HWZ

CAS Customer Behavior



HWZ

CAS Customer Intelligence



CAS Customer Experience

Grundlagen / Konzept CX

- Herausforderungen, Modell & Big Picture
- Customer Insights, Customer Value, Loyalitäts-Pyramide
- Customer Journey

Kritische Erfolgsfaktoren der CX

- CX Vision, -Ziele, -Strategie
- Mensch (Kultur, Werte, Führung, Kennzahlen)
- Organisation (Prozesse, Struktur)
- Technologie / IT

Schlüsselinhalte
CAS Customer
Experience

Touchpoints / Kanäle

- Online-Welt (Web, Mail, Social, Mobile/Phone)
- Offline-Welt (POS, Event, DM)
- Service Kanäle
- Kanal-Verknüpfung/ Erfolgsbeispiele / Praxis

Implementierung CX

- Projektmanagement & Internationalität
- Einführung / Change Management
- Beispiele / Exkursion und Praxisarbeit
- Trends und Tendenzen

Weitere Informationen



www.fh-hwz.ch

Kontakt



michael.grund@fh-hwz.ch



043 322 26 19

HWZ