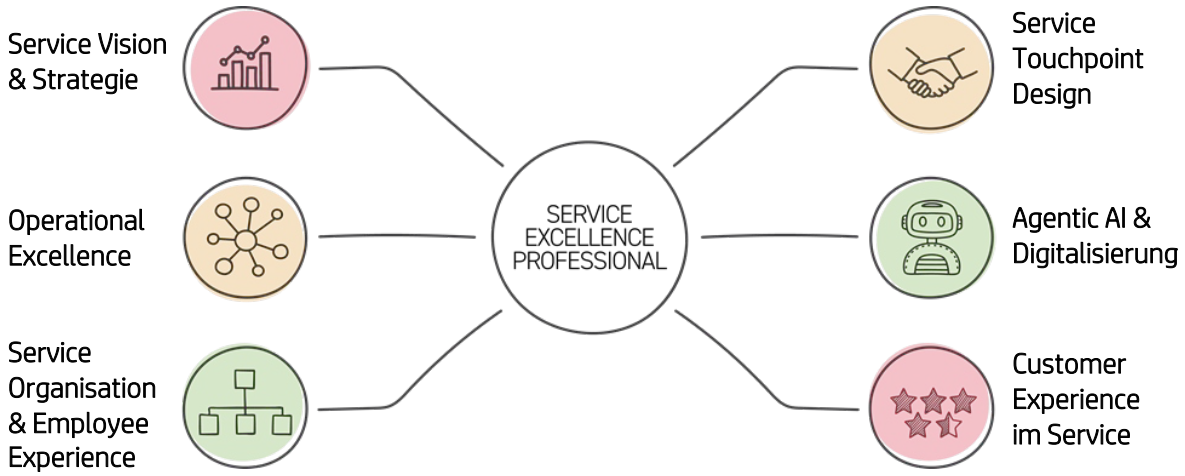
Praxislehrgang
Service Excellence Professional

Im **neu** gestalteten Lehrgang erwerben Sie die Zutaten für die Umsetzung eines exzellenten und digitalen Kundenservice.

Die Zukunft des Kundenservice ist da – und sie ist intelligent, vernetzt und kundenorientiert wie nie zuvor. In einer Welt, wo KI-Agenten, automatisierte Touchpoints und datengetriebene Entscheidungen den Standard setzen, braucht es Fach- und Führungskräfte, die das grosse Ganze verstehen, strategisch handeln und das Kundenmanagement weiterentwickeln können.

Darum ist dieser Lehrgang **einzigartig**.

Unser innovativer Praxislehrgang verbindet sechs strategische Dimensionen zu einem ganzheitlichen Kompetenzprofil:



Nach dem Lehrgang …

- Positionieren Sie ihren Kundenservice als strategischen Erfolgsfaktor in der Unternehmensstrategie und integrieren KI in Ihre strategische Ausrichtung - *Service Vision & Strategie*
- Optimieren Sie Serviceprozesse und Qualität mit einem KI unterstützten Operating Model - *Operational Excellence*
- Führen und entwickeln Sie Teams in der digitalen Transformation und nutzen dabei KI-gestützte Coaching-Tools - *Service Organisation & Employee Experience*
- Orchestrieren Sie nahtlose Service Journeys über alle digitalen und analogen Kanäle – Service *Touchpoint Design*
- Verstehen Sie die neuesten KI-Technologien in der Serviceorganisation und sind in der Lage Evaluationen und Implementierungen erfolgreich umzusetzen – *Agentic AI & Digitalisierung*
- Kennen Sie den Wertbeitrag von Kundenloyalität und verwandeln Sie mit intelligenten Analysemethoden Kundenwissen in strategische Vorteile - *Customer Experience im Service*

Ihr Mehrwert: Innovation trifft Praxis

- ✅ Sofort anwendbares Wissen:
  Jede Lerneinheit endet mit konkreten Methoden und Instrumenten für Ihren Arbeitsalltag
- ✅ Künstliche Intelligenz als roter Faden:
  Lernen Sie, wie Künstliche Intelligenz in allen Bereichen des Kundenservice wertstiftend eingesetzt werden kann und nutzen Sie dieses Wissen in der Umsetzung ihrer Projekte
- ✅ Vernetztes Denken:
  Verstehen Sie die Wechselwirkungen zwischen Strategie, Organisation, Prozessen und Technologie
- ✅ Zukunftssicherheit:
  Positionieren Sie sich und Ihr Unternehmen für die nächste Dekade des Customer Service Kundenmanagement
- ✅ Alumni/Community:
  Sie sind Teil der Service Excellence Community, welche aus 80+ Teilnehmer:innen besteht. Zudem bleiben Sie durch den regelmässigen Alumni-Austausch in Kontakt und können beim Alumni-Treffen von spannenden Vorträgen profitieren.
- ✅ Zertifikat «Service Excellence Professional»
  Der **Kompetenznachweis** erfolgt mittels einer Praxisarbeit aus dem eigenen Unternehmen sowie einer Abschlussprüfung zu Ihrem Praxis-Case und dem vermittelten Lehrstoff.

Jetzt ANMELDEN – Ihre Zukunft beginnt heute!

Die digitale Revolution wartet nicht. Gehören Sie zu den ersten Fach- und Führungskräften, die Customer Experience und KI strategisch beherrschen.
Sichern Sie sich jetzt Ihren Platz in der Zukunft des Customer Service.

https://service-excellence-cockpit.ch/anmelden-praxislehrgang

Kontakt

Forward Benchmark AG, Talacker 35, CH-8001 Zürich
info@service-excellence-cockpit.ch

Administrative Informationen

Kursdaten:

Termine:	Frühjahr und Herbst
Aufwand:	6 Tage + 1 Tag Prüfung
Unterrichtstage:	Freitag

Preis:

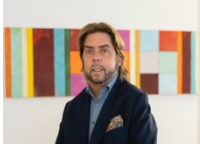
Kurskosten	CHF 4‘800.00
Kosten Prüfung	CHF 800.00
Durchführungsort	Zürich und Online

Für wen ist dieser Lehrgang?

- Customer Service Manager und CX-Verantwortliche & Qualitäts-verantwortliche im Kundenkontakt
- Führungskräfte und Fachspezialisten, die ihre Teams in die digitale Zukunft führen wollen
- Projektmanager, Business Development Manager und Digitalstrategen im Kundenbereich
- Unternehmer und Geschäftsführer, die Customer Experience als Wettbewerbsvorteil nutzen möchten

Abschluss: Mit erfolgreichem Abschluss der Prüfung, erhalten Sie das Zertifikat **Service Excellence Professional**

Unsere Praxisprofis als Dozenten

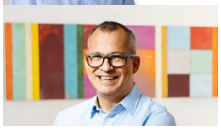


Prof. Dr. Nils Hafner, Hochschule Luzern

Professor für Kundenbeziehungsmanagement an der Hochschule Luzern, Autor, Key-Note Speaker und Berater für europäische Unternehmen beim Aufbau von Unternehmenskompetenzen im Kundenmanagement

Greg Uglioni, Forward Partners

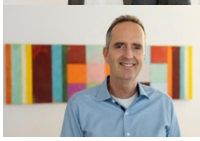
Unternehmensberater zum Thema Customer Experience Management, Host des CX Goalkeeper Podcasts.



Peter Peterlechner, Customer Connection

Unternehmensberater und Trainer für den Aufbau und Betrieb von Callcentern und Vertriebseinheiten sowie Dozent für den DAS-Lehrgang für Callcenter-Manager und CAS-Lehrgang für Key Account Management

Daniel Stiefel, Forward Partners
Gründer vom Service Excellence Cockpit, Unternehmensberater zum Thema Kundenmanagement mit langjährigen Führungserfahrung auf Geschäftsleitungsebene



Rémon Elsten, Forward Partners
Gründer vom Service Excellence Cockpit, Unternehmensberater zum Thema Kundenmanagement und ehemaliger Vize-Präsident von CallNet.ch, dem schweizerischen Contact Center Verband (2006-2018)

Inhalte & Lernziele

Die Teilnehmenden, …

Modul 1	**Service Vision & Strategie**	• verstehen den Beitrag des Kundenservice zu einer exzellenten Customer Experience. • können den Einfluss von KI auf die strategische Ausrichtung des Kundenservice adaptieren. • kennen Instrumente zur internen und externen Vermarktung des Wertbeitrags des Customer Experience Management und wenden diese an. • kennen die Elemente einer kundenzentrierten Service Kultur und mit welchen Instrumenten diese erreicht werden kann.
Modul 2	**Operational Excellence**	• verstehen das Service Operating Model und damit die wesentlichen Treiber von Effizienz und Qualität für Service Excellence sowie das Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung • können den Servicekatalog des Kundenservice auf die Erfordernisse im Unternehmen und die Möglichkeiten von KI adaptieren. • kennen die Grundlagen der Personalplanung sowie den Einfluss von KI-Agenten auf das Operating Modell. • kennen die wesentlichen Leistungskennzahlen zur Führung einer Serviceorganisation und Steuerung guter Customer Experience.
Modul 3	**Service Organisation & Employee Experience**	• verstehen die Rollen und erforderlichen Skills einer digitalen Serviceorganisation und sind in der Lage ihre Organisation im digitalen Wandel zu führen und entwickeln. • kennen die wichtigsten Instrumente in ihrer Rolle als Führungskraft oder Service-Spezialist und können deren Facetten selbständig ausgestalten. • können die Grundzüge des Coachings im Tagesgeschäft und bei Transformationsvorhaben mit Unterstützung von dazu passenden KI-Instrumenten anwenden. • sind in der Lage, attraktive Trainings für Mitarbeitende selbständig zu planen und den Lernerfolg sicher zu stellen.
Modul 4	**Service Touchpoint Design**	• können sowohl die Customer Journey als auch den Katalog aller relevanten Touchpoints selbständig erfassen. • wenden die Methodik der Value Irritant Matrix an, für die Optimierung von Kundennutzen und organisatorischer Effizienz. • verstehen die wesentlichen Prinzipien der Inbound- und Outbound-Kontaktsteuerung und dessen Reporting und wenden diese beispielhaft an. • sind in der Lage die prozessualen Auswirkungen von KI im Touchpoint Design zu integrieren.
Modul 5	**Agentic AI & Digitalisierung**	• verstehen die Zusammenhänge von Tools und KI-Anwendungen in einer funktionalen Architektur • kennen die technologischen Trends und KI-Tools, die in einer digitalen Serviceorganisation zur Anwendung kommen. • können die Techniken und Methoden zur Evaluation von technischen Hilfsmitteln anwenden. • haben Einblick in die Grundlagen moderner Projekt-Management Methoden
Modul 6	**Customer Experience im Service**	• verstehen den Wertbeitrag eines professionellen Kundenfeedback-Managements und können die dafür notwendigen Prozessschritte und Steuerungselemente erläutern • können kompetent auf Beschwerden reagieren und das dadurch entstandene Wissen in die Organisation zurückspielen. • sind in der Lage, die neusten KI-Anwendungen in mehrwertbringende Use Cases umzuwandeln. • können Service- und CX-Kennzahlen wie NPS. CES, CSAT usw. interpretieren und daraus Massnahmen ableiten.
Modul 7	**Prüfung** (optional)	• erstellen eine Arbeit in Form eines Projektantrages. • absolvieren eine Theorieprüfung. • präsentieren und verteidigen die Arbeit. • feiern gemeinsam den Abschluss des Praxislehrgangs.

SERVICE EXCELLENCE PROFESSIONAL

Eindrücke des Praxislehrgangs

Spannende Unterrichtseinheiten und Dozenten

Gruppenarbeiten & ständiger Austausch untereinander

Bringen Sie ihr Kundemanagement auf ein neues Level

Durch die Projektbeispiele der Mitstudent:innen sind Sie stets am Puls der Zeit und behandeln topaktuelle Themen

Impulsvorträge von Gastreferenten

Unsere Referenzen

Die digitale Revolution wartet nicht. Ihre Konkurrenz auch nicht.

Gehören Sie zu den ersten Fach- und Führungskräften, die Customer Experience und KI strategisch beherrschen. Sichern Sie sich Ihren Platz in der Zukunft des Kundenservice und werden Sie

Service Excellence Professional.