



## Customer Experience Management für Banken

Dienstag, 16. Mai 2017 – 08:45 bis 16:45 Uhr

Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ, Grafenauweg 10, 6302 Zug

### Inhalt

Das Seminar zeigt auf, welchen Veränderungen der Kundenerwartungen Banken zur Zeit ausgesetzt sind. Im Fokus steht dabei der Aufbau eines Methodensets, um Kundenerlebnisse funktional und emotional auszugestalten und den Erfolg dieser Erlebnisse messen zu können. Im Weiteren wird darauf eingegangen, wie die Vermarktung dieser Kundenerlebnisse ausgestaltet werden kann und wie Führungskräfte das dafür notwendige Wissen in den Köpfen der Mitarbeitenden verankern können.

### Zielpublikum

- Führungskräfte von Kantonalbanken, Regionalbanken, Privatbanken und Auslandsbanken
- Bankleiter/innen von grösseren Raiffeisenbanken
- Projektleiter/innen im Bereich Kundenmanagement und Digitalisierung auch von Grossbanken

### Referent

**Prof. Dr. Nils Hafner**  
Leiter CAS Digital Banking  
Hochschule Luzern – Wirtschaft, IFZ Zug

### Kosten

CHF 790.-, inkl. Verpflegung  
und Kursunterlagen

Zeit	Thema	Referent
08:45	Begrüssung und Einführung	Nils Hafner
09:00	<b>Digitalisierung und Kundenorientierung – Veränderung tut Not</b> Überblick/Aktuelle Entwicklungen	Nils Hafner
10:30	Kaffeepause	
11:00	<b>Kundenkenntnis und Erlebnisgestaltung</b> Die Customer Journey für ausgewählte Personas	Nils Hafner
12:15	Gemeinsames Mittagessen	
13:30	<b>Traditionelle und digitale Touchpoints sinnvoll wählen und bespielen</b> Digital und analog sinnvoll miteinander „verheiraten“.	Nils Hafner
14:30	<b>Die Customer Journey der profitabelsten Kunden kennen und nutzen</b> Fähigkeiten definieren und sukzessive aufbauen. <b>Praxistransfer in die eigene Bank</b>	alle
15:15	Kaffeepause	
15:30	<b>Kundenerlebnismangement messen und führen</b> Wie Kundenerlebnisse zu profitablen Ergebnissen führen.	Nils Hafner
16:45	Ende des Seminars	