

Lucerne University of  
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE  
LUZERN**

Wirtschaft

Certificate of Advanced Studies

# CAS Management der Kunden- interaktionen

[www.hslu.ch/kundeninteraktionen](http://www.hslu.ch/kundeninteraktionen)

# CAS Management der Kundeninteraktionen

## Dauer

5 Monate

## Ort

Hochschule Luzern – Wirtschaft  
Zentralstrasse 9 (direkt beim  
Bahnhof Luzern)

## Leitung

Anja Zimmermann  
anja.zimmermann@hslu.ch

## Studienbetreuung

Vanessa Zürcher  
vanessa.zuercher@hslu.ch  
T +41 41 228 99 31

## Kontakt

Hochschule Luzern – Wirtschaft  
Institut für Betriebs- und  
Regionalökonomie IBR  
Zentralstrasse 9  
CH-6002 Luzern  
T +41 41 228 41 50  
ibr@hslu.ch

## Erlebnisse und Mehrwert für Kunden schaffen

Die Weiterbildung vermittelt fachliche, soziale und persönliche Kompetenzen, die für die systematische sowie individuelle Gestaltung erfolgreicher on- und offline Kundeninteraktionen und den langfristigen Aufbau von Kundenbeziehungen entscheidend sind.

## Inhalte

Modul 1: Markt- und Kundeninformationen generieren und nutzen

Modul 2: Persönliche Kundenkontakte gestalten

Modul 3: Systembasierte Interaktionen planen und umsetzen

## Zielpublikum

Branchenunabhängig für Personen, die für die Gestaltung und die Erstellung von Dienstleistungen zuständig sind, Verantwortung für Kundeninteraktionen übernehmen oder sich für diese Aufgaben qualifizieren möchten.

## Titel/Abschluss

Certificate of Advanced Studies Hochschule Luzern/FHZ in  
CAS Management der Kundeninteraktionen

## Studienstart und Anmeldeformular

[www.hslu.ch/kundeninteraktionen](http://www.hslu.ch/kundeninteraktionen)

