Veranstaltungsprogramm

Customer Journey und Personas (Grundlagen)

Uhrzeit	Themen
09.00 – 09.30	**Einführung in die Welt der Customer Journey** ▪ Begrüßung, Warm-up und kreative Vorstellungsrunde der Teilnehmer ▪ Impulsvortrag: Die Reise des Kunden verstehen: Nur 33% der Unternehmen erfassen ihre Customer Journey. Und das, obwohl sich alle über die hohe Bedeutung einig sind.
09.30 – 10.30	**Personas und Co.** ▪ Warum sind Personas wichtig und wie werden Sie entwickelt? ▪ Wie helfen mir Personas in meiner täglichen Arbeit? ▪ Case Study 1: A look into the customers face - Entwicklung von Personas
10.30 – 11.30	**Kundenreise ist nicht gleich Kundenreise** ▪ Die Simulation unterschiedlicher Journeys für unterschiedliche Personas ▪ Case Study 2: Customer Journey Mapping
11.30 – 12.30	**Entscheidende Kontaktpunkte identifizieren** ▪ Gain und Pain Points identifizieren: An welchen Kontaktpunkten begeistern Sie schon bzw. frustrieren Sie Ihre Kunden? ▪ Digital oder real: Welche Kontaktpunkte zählen auf welcher Reise? Und welche mehr? ▪ Case Study 3: Customer Journey Action Plan
12.30 – 13.00	**Spotlight** ▪ Reflexion des Gelernten, Klärung offener Fragen und Abschluss