



**CX AGENTUR**



# **CX Designer LEARNING JOURNEY**

**Gestalte großartige  
Kund:innenerlebnisse**

# CX DESIGNER LEARNING JOURNEY

## Deine Reise zum CX Designer Expert:

Du professionalisierst deine CX Facilitation Skills und kannst Projekte mit Kund:inneneinbindung durchführen, auswerten und wirksame nächste Schritte setzen.



### MODULE

Modul 1 - Problemraum öffnen

2 Tage, 14. & 15.03.2024

Modul 2 - Problemraum öffnen 'Deep Dive'

2 Tage, 25. & 26.04.2024

Modul 3 - Lösungsraum gestalten

2 Tage, 16. & 17.05.2024

### ORT

CX Agentur,  
Neubaugasse 25/1/20  
1070 Wien

### TEILNAHMEGEBÜHR

Die ganze Journey: € 3.360,- pro Person

*Es sind auch einzelne Module buchbar:*

*Modul 1: € 1.360*

*Modul 1+2: € 2.460*

*Modul 1+3: €2.460*

alle Preise exkl. 20% USt.

### KONTAKT

Christine Krimmel  
office@cx-agentur.at  
+43 664 184 11 18

## DEIN MEHRWERT

Du lernst von erfahrenen CX Pionier:innen

- wie du Projektteams entlang des Design Thinking Prozesses gezielt steuerst
- wie du bereichsübergreifende Teams moderierst und methodisch facilitatest
- wie du verschiedene Formen der Kund:inneneinbindung aufsetzt, durchführst und strukturiert auswertest
- wie du die Grundlagen von PCM (Process Communication Model®) aktiv in der Interviewführung, Diagnose von Kund:innenbedürfnissen und Lösungskreation anwendest

Du bekommst von uns

- tiefes theoretisches Wissen
- einen umfassenden Methodenkoffer
- unzählige Beispiele aus der Praxis

Und wir vernetzen dich in der CX Community mit CX Macher:innen aus anderen Branchen und Unternehmen.

## ZIELGRUPPE

- Du bist CX Macher:in und dein Herz schlägt für Customer Experience
- Du hast bereits erste Erfahrungen in der Begleitung von Gruppen und Gestaltung von Workshops



**Wir bieten die CX Designer Learning Journey auch als Inhouse Training für deine Organisation an! Möglich ab 6 Personen.**

# CX Designer LEARNING JOURNEY



Voraussetzungen  
für die Teilnahme

## AUSWAHLPROZESS

Uns ist wichtig, dass du für deine Organisation und deine persönliche Weiterentwicklung das Beste rausholen kannst.

Darum brauchst du für eine Teilnahme:

1. eine aktuelle CX Fragestellung aus deinem Unternehmen, die du bearbeiten willst und
2. ein PCM Profil - Process Communication Model®

Falls du noch kein PCM Profil gemacht hast, melde dich einfach bei uns.



Tatkräftige CX Pionier:innen die dich bei deiner persönlichen CX Learning Journey begleiten und dich hands-on unterstützen

## CX AGENTUR

Wir sind erfahrene CX Pionier:innen und CX Macher:innen

- Wir haben seit 2012 mehr als 200 CX-Projekte bei rund 50 führenden Unternehmen in Österreich und Deutschland erfolgreich umgesetzt
- Wir haben bei 8 Großunternehmen CX Teams ausgebildet und den Aufbau der CX Abteilung begleitet
- Wir haben zahlreiche CX Tools und Methoden kreiert und adaptiert
- Wir haben tiefenpsychologische Kompetenz und agile Organisationsentwicklung in unserer DNA
- Wir vernetzen seit 11 Jahren die CX Community in Österreich, Deutschland und der Schweiz im jährlichen CX Forum und mit CX Labs

# UNSERE GRUNDLAGE: CX DESIGN PRINZIPIEN



## VOM INSIDE-OUT ZUM OUTSIDE-IN

- Kund:innenerlebnisketten verstehen (Customer Journeys)
- Inhaltliche und emotionale Erwartungen erforschen
- Wahrnehmungsunterschiede von Kund:innen und Unternehmen erkennen



## SYSTEMISCHER ANSATZ UND CO-CREATION

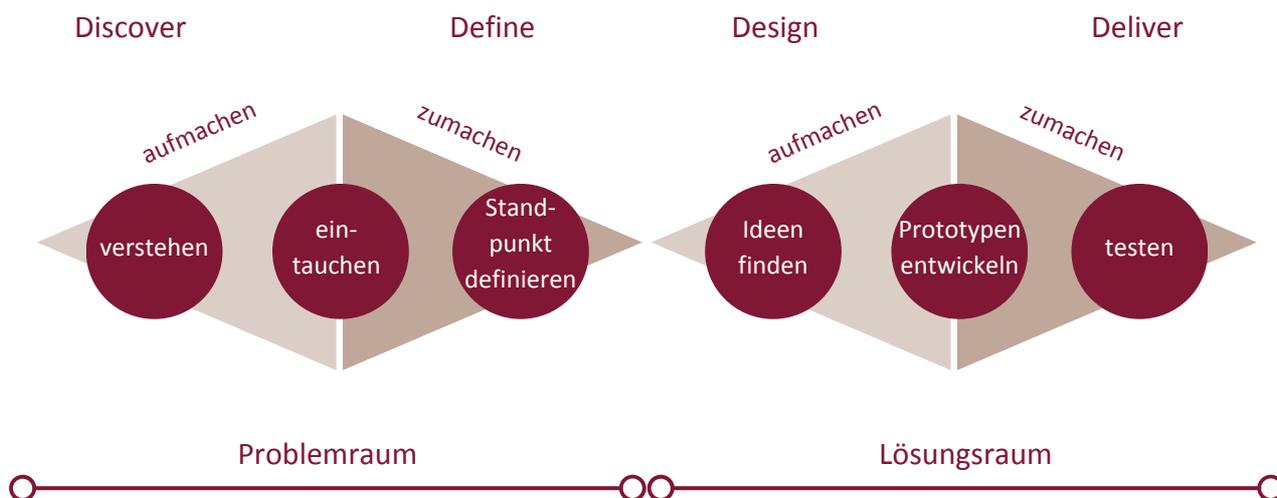
- Betroffene zu Beteiligten machen
- Kund:innen in die Lösungsfindung einbinden
- Vielfalt berücksichtigen (unterschiedliche Personas)



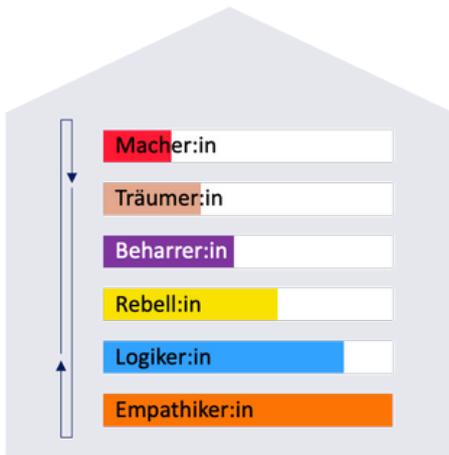
## DESIGN THINKING METHODEN

- Multidisziplinäre Teams - Mitarbeiter:innen bereichsübergreifend einbinden
- Elemente des iterativen Design Prozesses anwenden
- Andere Workshopsettings als im Alltag und inspirierenden Raum bieten

## DESIGN THINKING PROZESS: DOUBLE DIAMOND



# PCM - Process Communication Model®



## PCM IST EIN WERKZEUG, DAS ...

- ein Kommunikationsmodell mit hoher Wirksamkeit ist.
- einen schnellen Einblick in die individuelle Persönlichkeitsarchitektur liefert
- ein tiefes Verständnis für die 6 verschiedenen Persönlichkeitstypen und ihre spezifischen psychischen, emotionalen Bedürfnisse bietet
- die eigenen Kommunikations- und Stressmuster schnell vor Augen führt
- konkrete Ansätze zur Gestaltung der Kommunikation vorschlägt
- wirkungsvolle Techniken für das Stressmanagement bei sich und anderen vermittelt

## WOBEI HILFT PCM?

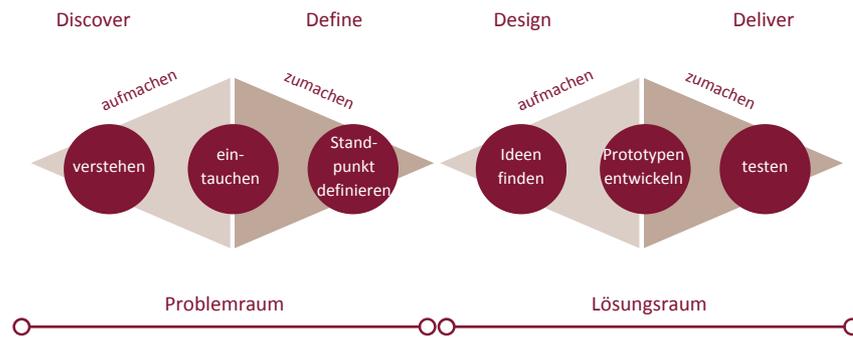
### Erkenne den Mensch hinter den Zielgruppen

- Du verstehst die unterschiedlichen Bedürfnisse und Motive deiner Kunden:innen, Sprachbilder, Wahrnehmung, Hauptmotive, bevorzugte Kommunikation und Sozialumgebung. Tauche in die Welt deiner Kund:innen ein
- Du lernst die Sprache der 6 unterschiedlichen Persönlichkeitstypen. Stell deine Kommunikationskanäle auf die Wellenlänge deiner Kund:innen ein
- Du kennst Ansätze um die Moments of Truth entlang der Customer Journey persönlichkeitsgerecht zu designen. Stimme deine Prozesse und Customer Experience optimal darauf ab

### Manage dich und dein Projektteam

- Du kennst deine kommunikativen Stärken und Stressmuster und kannst dich selbst und andere aktiv darin managen
- Du kannst gelingende Kommunikation als Grundlage für konstruktives Arbeiten im Projektteam gestalten

# CX DESIGNER LEARNING JOURNEY



## MODUL 1 - PROBLEMRAUM ÖFFNEN

verstehen



- CX Basics
- Design Thinking Methoden
- PCM Basics - Wie ticken Menschen wirklich
- Visuelles Denken und Visualisieren
- First Guess Workshop halten & Customer Journey 1.0

2 Tage  
14. & 15.03.2024

## MODUL 2 - PROBLEMRAUM ÖFFNEN 'DEEP DIVE'

eintauchen



Standpunkt definieren

- Eintauchen in die Welt der Kund:innen
- Formen der Kund:inneneinbindung
- Tiefeninterviews konzipieren, durchführen und auswerten
- Ergebnisworkshop
- Ad hoc und datadriven Personas kreieren
- Design Challenge definieren

2 Tage  
25. & 26.04.2024

## MODUL 3 - LÖSUNGSRAUM GESTALTEN

Ideen finden



Prototypen entwickeln



testen

- Design Challenge verfeinern
- Ideen mit Kreativmethoden generieren
- Simplicity
- Customer Journey 2.0
- Prototyping
- Lösungen abtesten
- Umsetzung planen

2 Tage  
16. & 17.05.2024

## MODULÜBERGREIFEND

*Vielfältige Übungsformate, Video- und Fallbeispiele, Reflexion & Iteration, Praxistransfer, Online-Übungssessions, Lern-Tagebuch, Literaturliste uvm.*

# TEACHING TEAM



**CHRISTINE KRIMMEL**

**Co-Founderin und Senior Consultant CX Agentur**

Wer sie kennt weiß, Christine ist eine wahre Powerfrau. Angetrieben von dem Verlangen mehr zu wissen, mehr zu verstehen, mehr zu erleben. Einen Raum betritt sie mit Energie und strahlender Lebensfreude, die wahrhaftig ansteckend ist. Mit ihrer Konsequenz setzt sie Neues um und hat immer das größere Ganze im Blick. Der Mensch steht bei ihr immer im Mittelpunkt.

## **ABSCHLÜSSE & ZERTIFIKATE**

- MSc Systemische Organisationsentwicklung & Coaching
- Akademisch geprüfte Coach, Werbekauffrau
- Process Communication Model® Trainerin & Coach
- Certified Negotiation Facilitator, Vienna School of Negotiation
- Gründungsmitglied Agile Gilde



**PETER POTOTSCHNIG**

**Co-Founder und Senior Consultant CX Agentur**

Er liebt Menschen und kreative Lösungen. Gepaart mit strategischem Weitblick und Macherqualität ergibt das eine perfekte Kombination aus Herz und Hirn. Auch bei komplexen Herausforderungen erkennt er immer das Wesentliche. Er findet sich dank breit gefächerter Kompetenzen auf unterschiedlichen Spielfeldern gut zurecht, egal ob es um Job, Spiel oder Sport geht. Was er startet, bringt er auch auf den Boden.

## **ABSCHLÜSSE & ZERTIFIKATE**

- Diplomingenieur der Technischen Physik
- Führungskräftetraining "A1 Academy"
- Projekt- & Programmmanagement
- Diverse Fortbildungen zu Design Thinking, Prototyping, Kreativität, Prozessmanagement uvm.

# TEACHING TEAM



**STEPHAN SOMMERBAUER**  
Consultant CX Agentur

Lustig muss es sein, wie er gern zu sagen pflegt. So klemmt er sich mit schnellen Fingern hinter die Studienauswertungen – bis ihm der Kopf raucht und die Motive und Bedürfnisse der Interviewten zum Vorschein treten. Zur Entspannung schnitzt er mit Scharfsinn und Ideenreichtum treffsichere Personas, die lebendiger nicht sein können.

## ABSCHLÜSSE & ZERTIFIKATE

- Process Communication Model® Trainer
- M.A. Marketing & Salesmanagement, FH der WKW Wien
- B.A. Marketing & Sales, FH der WKW Wien



**LAURA MARX**  
Consultant CX Agentur

Bei ihr ist immer gute Laune im Gepäck. Sie ist eine echte CX Allrounderin, ob CX Eventplanung oder Studienauswertung - Laura hat stets den Überblick und bringt auch in hektischen Situationen Ruhe rein. Mit ihrer offenen Art, viel Kreativität und Fingerspitzengefühl bringt sie es auf den Punkt und weiß zu überzeugen.

## ABSCHLÜSSE & ZERTIFIKATE

- Process Communication Model® Trainerin
- M.A. Publizistik und Kommunikationswissenschaften, Universität Wien
- B.Sc. Medienkommunikation, Universität Würzburg

## TEACHING TEAM



**CARINA LACKNER**  
Senior Facilitator CX Agentur

Sie ist eine wirkliche Allrounderin in der Agentur. Ausreden, wie geht nicht oder nicht möglich gibt es bei ihr nicht. Mit kreativen Ideen findet sie für jedes Problem die passende Lösung. Mit ihrer Liebe zum Detail und einem Händchen zum Zeichnen verwandelt sie Alltägliches in Außergewöhnliches. Und das nicht nur in der Arbeit, auch in ihrem neuen liebevoll gewonnenen Garten.

### ABSCHLÜSSE & ZERTIFIKATE

- Masterstudium Betriebswirtschaft, Universität Wien Schwerpunkte: e-Business, Innovations- und Technologiemanagement
- Bakk. Betriebswirtschaft, Universität Wien

## DAS SAGEN UNSERE KUND:INNEN



Die Learning Journey hat mich auf eine ganz neue Reise in meinem beruflichen Alltag geschickt! Die Wissensvermittlung war umfangreich & sehr lehrreich. Durch die Praxisnähe mit einem eigenen Projekt ist auch der Transfer in den Alltag gelungen. Stehe noch immer im regen Austausch mit Christine und ihrem Team und jeder weitere Wisseninput, den ich erhalte, bringt mich auf meiner Reise mit CX einen Schritt weiter nach vorne!

**Leonie Lausmann**  
Kampagnenmanagerin Marketing,  
AOK Baden-Württemberg



Das CX Designer Training hat tatsächlich meinen Blick auf unsere Marke und Kundenprozesse verändert und mir die Augen für neue Wege eröffnet. Ich war von Stunde 0 an begeistert von dem großartigen Methodenkoffer und der Praxisnähe des Trainings. Wir haben konkret an aktuellen Herausforderungen gearbeitet, die ich parallel sofort umsetzen konnte. Auf ganzer Linie also ein Gewinn für mich und unsere Marke.

**Sandra Ruso**  
HR Business Partner,  
Nespresso

# ANMELDUNG ZUR CX DESIGNER CROSS INDUSTRY LEARNING JOURNEY

**Ich möchte mich zur ganzen CX Designer Learning Journey (3 Module) anmelden.**  
3 Module, 6 Tage, EUR 3.360,- pro Person exkl. 20% USt.

**Ich möchte mich zum Modul 1 anmelden.**  
Modul 1, 2 Tage, EUR 1.360,- pro Person exkl. 20% USt.

**Ich möchte mich zu den Modulen 1 und 2 anmelden.**  
Module 1+2, 4 Tage, EUR 2.460,- pro Person exkl. 20% USt.

**Ich möchte mich zu den Modulen 1 und 3 anmelden.**  
Module 1+3, 4 Tage, EUR 2.460,- pro Person exkl. 20% USt.

## Meine Daten

Anrede: \_\_\_\_\_ Titel: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_ Nachname: \_\_\_\_\_

Unternehmen: \_\_\_\_\_ Position: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_ PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

Ort, Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Wir freuen uns, wenn du dabei sein möchtest.

Schick uns bitte einfach die ausgefüllte Anmeldung als PDF oder deine Daten in einem Email an [office@cx-agentur.at](mailto:office@cx-agentur.at).

Du hast noch Fragen? Ruf uns einfach an +43 664 184 11 18 oder schreib uns eine Email.



## **CX AGENTUR KG**

Strategieagentur für Kund:innenfokus

Neubaugasse 25/1/20  
1070 Wien

[office@cx-agentur.at](mailto:office@cx-agentur.at)  
[www.cx-agentur.at](http://www.cx-agentur.at)

Telefon +43 664 184 11 18  
FN: 386553k