CX LEADER LEARNING JOURNEY

Gestalte den Weg zu einer kund:innenzentrierten Organisation!

CX AGENTUR

CX LEADER LEARNING JOURNEY

DATUM
Modul 1: 20.11. und 21.11.2023
Modul 2: 11.12. und 12.12.2023
Modul 3: 15.01. und 16.01.2024
Modul 4: 19.02. und 20.02.2024

ORT
CX Hub, Neubaugasse 25/1/20
1070 Wien

TEILNAHMEGEBÜHR
EUR 5.690,- exkl. 20% USt.
pro Person

KONTAKT
Christine Krimmel
office@cx-agentur.at
+43 664 1841118

DEIN MEHRWERT

Du lernst von erfahrenen CX Pionier:innen, wie Du

- Deine Organisation für Kund:innenzentrierung begeistern kannst
- durch agile Methoden in Deinen Projekten wirksamer wirst
- mit Konflikten und Widerständen umgehst
- mehr Freude und Engagement in Deine bereichs-übergreifenden Teams bringst

Du bekommst von uns

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

Und wir vernetzen Dich mit CX Macher:innen aus anderen Branchen und Unternehmen.

12 Personen
max. 3 Personen pro Organisation

ZIELGRUPPE

- Du bist CX Macher:in mit fundiertem CX Wissen und hast bereits CX Projekte umgesetzt
- Du brennst dafür, die Transformation zu mehr Kund:innenzentrierung voranzutreiben

Wir wollen Dir die beste CX Learning Experience und Raum für persönlichen Austausch bieten. Darum ist die Gruppe auf 12 Personen begrenzt und pro Organisation können maximal 3 Personen teilnehmen.

CX AGENTUR

CX LEADER LEARNING JOURNEY

Voraussetzungen
für die Teilnahme

AUSWAHLPROZESS

Uns ist wichtig, erfahrene CX Macher:innen aus unterschiedlichen Branchen an einen Tisch zu bringen.

Darum brauchst Du für eine Teilnahme:

1. eine persönliche Einladung der CX Agentur oder ein CX Agility Assessment
2. PCM Profil - Process Communication Model®

Falls Du Dein PCM Profil noch nicht in Deinen Händen hältst, melde Dich einfach bei uns.

Tatkräftige CX Pionier:innen
mit jahrzehntelanger
Managementerfahrung als
Teaching Team

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.

CX AGENTUR

LERNMODULE DER LEARNING JOURNEY

MODUL 1 **Persönlichkeits-entwicklung**	• Kick Off Learning Journey • Process Communication Model® • Stufen der Ich-Entwicklung • Dunkle Triade und Persönlichkeitsstörungen *Zahlreiche Übungen, Videobeispiele*	2 Tage 20.11.23, 10:00 bis 18:00 21.11.23, 08:30 bis 16:30
MODUL 2 **Konflikt-management und Verhandlungs-führung**	• Verhandlungsführung nach der Harvard Methode • 5 Verhandlungsstile • Umgang mit schwierigen Verhandlungs-taktiken *Verhandlungssimulationen*	2 Tage 11.12.23, 10:00 bis 18:00 12.12.23, 08:30 bis 16:30
MODUL 3 **Organisations-entwicklung**	• Agile Methoden • CX Maturity Model • Reinventing Organizations *Fallwerkstatt, Reflexion, Praxistransfer*	2 Tage 15.01.24, 10:00 bis 18:00 16.01.24, 08:30 bis 16:30
MODUL 4 **Unternehmens-führung und Kultur**	• Leadership und positive Psychologie • Unternehmenskultur • Transformations-Vorgehensmodell *Fallwerkstatt, Reflexion, Praxistransfer*	2 Tage 19.02.24, 10:00 bis 18:00 20.02.24, 08:30 bis 16:30
Programm-begleitend	• Verpflichtende Online-Übungssessions, Peergroup-Learning und Peergroup-Reflexion • Tool-Box, vielfältige Übungsformate, Praxisbeispiele, Lern-Tagebuch, Literaturliste uvm.	Individueller und regelmäßiger Austausch online und im CX Hub, Wien

CX AGENTUR

TEACHING TEAM

CHRISTINE KRIMMEL

Geschäftsführerin und Co-Founderin CX Agentur
Leitung und Vortragende CX Leader Learning Journey

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
Sparringpartner für Reflexion und Praxistransfer
CX Leader Learning Journey

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

CX AGENTUR

ANMELDUNG ZUR
CX LEADER LEARNING JOURNEY

☐ **Hiermit melde ich mich zur CX Leader Learning Journey an.**
EUR 5.690,- exkl. 20% USt.

Für das CX Agility Assessment wende Dich bitte direkt an Christine Krimmel.

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.

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

DAS SAGEN TEILNEHMER:INNEN

CX AGENTUR

Die Journey hat mir eine wunderbare Gelegenheit geboten, das eigene Handeln und die Vorhaben rund um Kund:innenzentrierung außerhalb des Tagesgeschäfts zu reflektieren. Persönlich profitiert habe ich jedenfalls von den anderen Teilnehmer:innen aus den unterschiedlichsten Branchen mit verschiedenen Blickwinkeln. Das CX Team hat mich mit dem Input abermals überrascht und ich konnte einige Themen vertiefen.

Christoph Ehrenhöfer
Geschäftsführer, Stadtwerke Hartberg

Die CX Agentur schafft es immer wieder eine super interessante, hochkarätige und top-motivierte Runde an CX-Fellows zusammenzubringen. Neben großartigen und inspirierenden Insights, praktischen und kurzweiligen Übungen, tollen Buchtipps für jede Gefühls- und Lebenslage von Christine, gibt es für das dort vermittelte CX-Methodenset eine 100% Teilnahmeempfehlung!

Claus Reisinger
Head of CX & Insights, Nespresso

Das Team der CX Agentur hat es mit dieser Learning Journey nicht nur geschafft, eine Atmosphäre wie Zuhause bei Freunden zu bereiten, sie hat mich auch mit einer Toolbox an Methoden ausgestattet, die es mir ermöglicht, großartige Kundenerlebnisse zu gestalten. Ich kann diese Learning Journey jedem nur wärmstens empfehlen. Aber Achtung: Man geht danach definitiv mit einem anderen Blick hinaus in die Welt!

Sandra Fischer
Customer Research- & Experience Management,
Sparkasse Oberösterreich

Customer Centricity ist Haltung aus Authentizität. Das ist bei der CX Agentur in jedem Moment zu spüren. Dadurch entsteht ein offener Raum, in dem Erkenntnis und eine nachhaltige Weiterentwicklung ermöglicht wird.

Dalibor Babic
Head of Graduate Programs,
WU Executive Academy

DAS SAGEN TEILNEHMER:INNEN

CX AGENTUR

Die CX Agentur schafft im Rahmen der Learning Journeys eine herausragende Lernatmosphäre. Dabei wird nicht nur die Methodik nachhaltig vermittelt, sondern Customer Experience als holistischer Ansatz zur Organisations- und Unternehmensentwicklung verstanden.
5 von 5 Sternen!

Marco Filo,
Product Owner,
AOK Baden-Württemberg

Es war eine fantastische Reise, gut geführt durch die Untiefen der CX. Durch die vielen praktischen Fallbeispiele, gestützt mit Theorie, dem interaktiven Schulungsanteil und die hands-on Methode konnte ich neues Wissen erlernen & umsetzen. Der Spirit und die Energie, die die ganze Mannschaft mit einer sehr erfahrenen Kapitänin verströmt, springt gleich auf die Teilnehmer:innen über. Durch das intensive Networken über den eigenen Tellerrand hinaus, gibt es auch laufend frische Ideen, die man umsetzen kann.

Katharina Lindner-Angerer
Country Customer Journey Leader Austria,
Ikea Austria

Organisations- und Persönlichkeitsentwicklung und Verhandlungs- und Konfliktmanagement sind wichtig für die zukünftige Arbeitswelt und werden hier mit vielen Praxisbeispielen und Übungen behandelt. Interessante Teilnehmer:innen und spannende Diskussionen runden das Programm ab und machen es umso wertvoll. So stärkt die CX Agentur den Willen und die Motivation, für mehr Kund:innenzentrierung zu kämpfen. Also: Loslegen, sich inspirieren lassen und in die Kund:innenwelt eintauchen!

Teresa Winkler
Consumer Experience Manager, Nespresso

Die CX Leader Learning Journey war für mich vor allem eine Zeit der Inspiration, bereits gelernte Dinge noch einmal aus anderen Blickwinkeln zu betrachten und sich darüber mit tollen Teilnehmer:innen auszutauschen. Es ist eine hervorragende Plattform für praktischen Wissensaustausch und Vernetzung. Besonders gut gefallen haben mir die zahlreichen psychologischen Modelle, die dabei helfen, das große Ganze besser greifen und verstehen zu können.

Johannes Störcher
Senior Brand & Customer Experience Manager,
Teambank

CX AGENTUR KG

Strategieagentur für Kund:innenfokus

Neubaugasse 25/1/20
1070 Wien

office@cx-agentur.at
www.cx-agentur.at

Telefon +43 664 184 11 18
FN: 386553k