



CX LEADER LEARNING JOURNEY

**Gestalte den Weg zu einer
kund:innenzentrierten Organisation!**

Das bewährte Format der CX Agentur Wien
+++ NEU in Zürich in Zusammenarbeit mit +++
NOEMA Unternehmensgestaltung

CX LEADER LEARNING JOURNEY



DATUM

Modul 1: 19.09. und 20.09.2024

Modul 2: 07.11. und 08.11.2024

Modul 3: 09.01. und 10.01.2025

Modul 4: 13.02. und 14.02.2025

ORT

Impact Hub Krafwerk Selnau
Selnaustrasse 25, 8001 Zürich

TEILNAHMEGEBÜHR

CHF 7920.- exkl. 8.1% MwSt.
pro Person

KONTAKT

Jana Lévy
jana@unternehmensgestaltung.ch
+41 76 391 80 32



12 Personen
max. 3 Personen pro
Organisation

DEIN MEHRWERT

Du lernst von erfahrenen CX Pionierinnen, 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 bereichsübergreifenden Teams bringst

Du bekommst von uns

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

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

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 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 NOEMA sowie ein persönliches Vorgespräch
2. PCM Profil - Process Communication Model®

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



Tatkräftige CX Pionierinnen
mit jahrzehntelanger
Managementenerfahrung als
Teaching Team

CX AGENTUR UND NOEMA

Wir sind erfahrene CX Pionierinnen und CX Macherinnen

- Wir haben seit 2012 mehr als 200 CX Projekte bei rund 50 führenden Unternehmen in Österreich, der Schweiz 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.

LERNMODULE DER LEARNING JOURNEY

MODUL 1 Persönlichkeits- entwicklung	<ul style="list-style-type: none"> • Kick Off Learning Journey • Process Communication Model® • Stufen der Ich-Entwicklung • Dunkle Triade und Persönlichkeitsstörungen <p><i>Zahlreiche Übungen, Videobeispiele</i></p>	<p>2 Tage</p> <p>19.09.24, 10:00 bis 18:00 20.09.24, 08:30 bis 16:30</p>
MODUL 2 Konflikt- management und Verhandlungs- führung	<ul style="list-style-type: none"> • Verhandlungsführung nach der Harvard Methode • 5 Verhandlungsstile • Umgang mit schwierigen Verhandlungstaktiken <p><i>Verhandlungssimulationen</i></p>	<p>2 Tage</p> <p>07.11.24, 10:00 bis 18:00 08.11.24, 08:30 bis 16:30</p>
MODUL 3 Organisations- entwicklung	<ul style="list-style-type: none"> • Agile Methoden • CX Maturity Model • Reinventing Organizations <p><i>Fallwerkstatt, Reflexion, Praxistransfer</i></p>	<p>2 Tage</p> <p>09.01.25, 10:00 bis 18:00 10.01.25, 08:30 bis 16:30</p>
MODUL 4 Unternehmens- führung und Kultur	<ul style="list-style-type: none"> • Leadership und positive Psychologie • Unternehmenskultur • Transformations-Vorgehensmodell <p><i>Fallwerkstatt, Reflexion, Praxistransfer</i></p>	<p>2 Tage</p> <p>13.02.25, 10:00 bis 18:00 14.02.25, 08:30 bis 16:30</p>
Programm- begleitend	<ul style="list-style-type: none"> • Verpflichtende Online-Übungssessions, Peergroup-Learning und - Reflexion • Tool-Box, vielfältige Übungsformate, Praxisbeispiele, 4x Praxisdialog mit erfahrenen CX Pionier:innen, Literaturliste, uvm. 	<p>Individueller und regelmässiger Austausch online</p>

TEACHING TEAM



CHRISTINE KRIMMEL

Geschäftsführerin und Co-Founderin CX Agentur
Co-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



JANA LÉV

Geschäftsführerin und Founderin von
NOEMA Unternehmensgestaltung
Co-Leitung und Vortragende CX Leader Learning Journey

Sie liebt die Herausforderung und nichts ist unmöglich – so lange es einen Mehrwert bietet. Organisationen auf dem Weg zur Kund:innenzentrierung zu begleiten ist ihr seit 15 Jahren eine Herzensangelegenheit. Je komplexer die Entwicklung von Strategien und Organisationsdesign, umso mehr blüht sie auf. Bei aller Analytik kommt bei ihr die Empathie nicht zu kurz – in Kombination aus Beidem bringt sie Kund:innenzentrierung gemeinsam mit ihren Auftraggeber:innen zukunftsgerichtet und wirksam auf den Boden.

ABSCHLÜSSE & ZERTIFIKATE

- Systemische Strategie- und Organisationsentwicklung
- (Lean) Change Management
- Design Thinkerin der ersten Stunde und Co-Autorin des Bestsellers “Design Thinking Playbook”
- Mediatorin
- Dipl. Ing.

ANMELDUNG ZUR CX LEADER LEARNING JOURNEY ZÜRICH

Hiermit melde ich mich zur CX Leader Learning Journey an.
CHF 7920.- exkl. 8.1% MwSt.

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
jana@unternehmensgestaltung.ch

Du hast noch Fragen? Ruf uns einfach an +41 76 391 80 32 oder schreib uns ein Mail.

DAS SAGEN TEILNEHMER:INNEN



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



Das Team 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 Egger
Employee Experience, Sparkasse Oberösterreich



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 das TEa 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
Lead Customer Experience Management,
Teambank AG



CX AGENTUR KG

Strategieagentur für Kund:innenfokus

Neubaugasse 25/1/20

1070 Wien

www.cx-agentur.at

office@cx-agentur.at



NOEMA Unternehmensgestaltung

Strategie- & Organisationsentwicklung

Hörnlistrasse 2

8057 Zürich

www.unternehmensgestaltung.ch

info@unternehmensgestaltung.ch