



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

Modul 2 - Problemraum öffnen 'Deep Dive'

2 Tage

Modul 3 - Lösungsraum gestalten

2 Tage

TERMIN

Passende Termine vereinbaren wir auf Anfrage

ORT

CX Agentur,
Neubaugasse 25/1/20
1070 Wien

TEILNAHMEGEBÜHR

Die ganze Journey: € 3.960,- pro Person

Es sind auch einzelne Module buchbar:

Modul 1: € 1.520

Modul 1+2: € 2.840

Modul 1+3: € 2.840

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 250 CX-Projekte bei rund 70 führenden Unternehmen in Österreich und Deutschland erfolgreich umgesetzt
- Wir haben bei 10 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 13 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

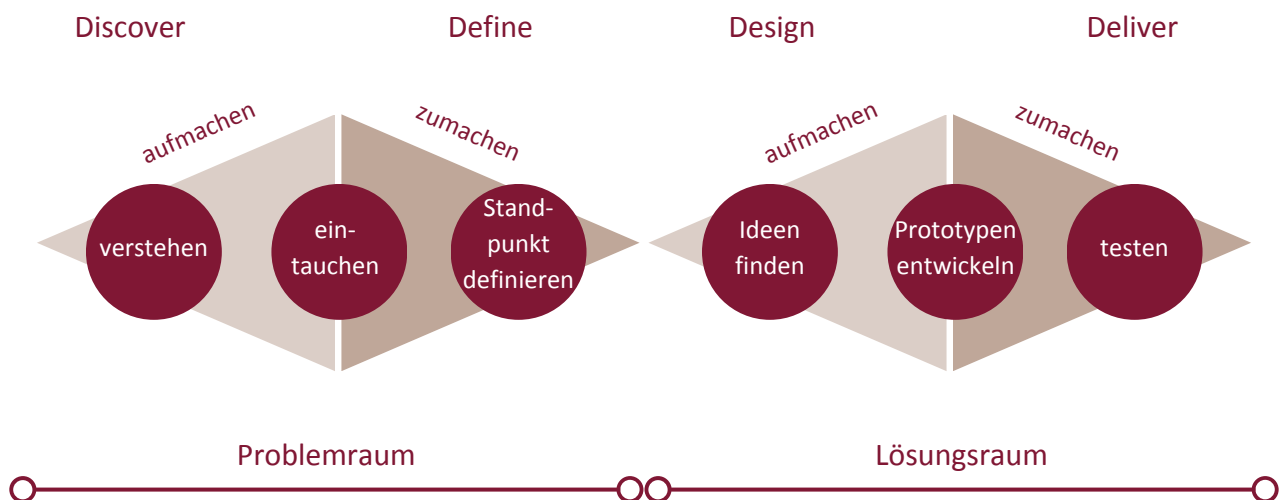
- Betroffene zu Beteiligten machen
- Kund:innen in die Lösungsfindung einbinden
- Vielfalt berücksichtigen (unterschiedliche Personas)



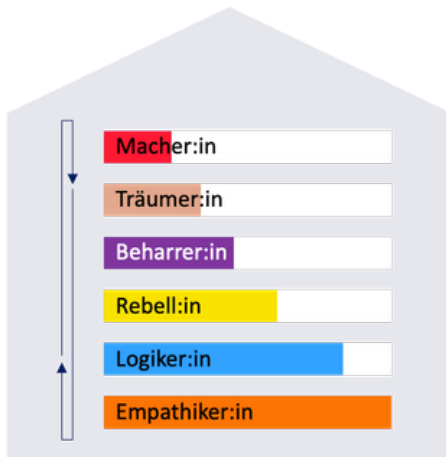
DESIGN THINKING METHODEN

- 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

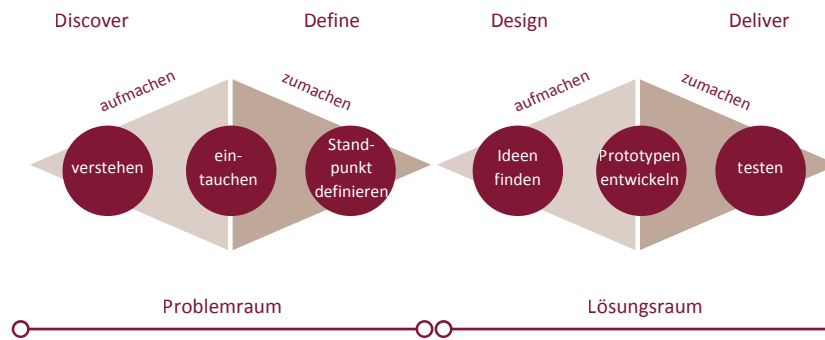
- Du verstehst die unterschiedlichen Bedürfnisse und Motive deiner Kunden:innen, Sprachbilder, Wahrnehmung, Hauptmotive, bevorzugte Kommunikation und Sozialumgebung. Tauche in die Welt deiner Kund:innen ein
- Du lernst die Sprache der 6 unterschiedlichen Persönlichkeitstypen. Stell deine Kommunikationskanäle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



- 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

MODUL 2 - PROBLEMRAUM ÖFFNEN 'DEEP DIVE'



- 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

MODUL 3 - LÖSUNGSRAUM GESTALTEN



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

2 Tage

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 gefächelter 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



ANDREA Khol
CX Managerin bei der itSV

Andrea hat jahrzehntelange Erfahrung im Digital Business und mit ihrer Energie, Leidenschaft und Tatkraft bringt sie selbst das Österreichische Gesundheitssystem in Bewegung.

ABSCHLÜSSE & ZERTIFIKATE

- Process Communication Model® Trainerin
- akademisch geprüfte systemische Coach und Organisationsentwicklerin
- Theaterwissenschaften, Universität Wien



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

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



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