



CX AGENTUR



CX STRATEGIE & LEADER LEARNING JOURNEY

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

CX STRATEGY & LEADER LEARNING JOURNEY



DATUM

Modul 1: 21. - 22. Sept. 2026

Modul 2: 19. - 20. Okt. 2026

Modul 3: 16. - 17. Nov. 2026

Modul 4: 14. - 15. Dez. 2026

ORT

CX Hub, Neubaugasse 25/1/20
1070 Wien

TEILNAHMEGEBÜHR

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

EUR 4.990,- exkl. 20% USt. für Early
Birds, Anmeldung bis 15. Juni 2026

KONTAKT

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



12 Personen
max. 3 Personen pro
Organisation

DEIN MEHRWERT

Du lernst von erfahrenen CX Pionier:innen, wie Du

- Deine Organisation für Kund:innenzentrierung begeistern kannst
- eine CX Strategie basierend auf einem Customer Journey Atlas entwickelst
- durch agile Methoden in Deinem CX Transformationsprogramm wirksamer wirst
- mit Konflikten und Widerständen umgehst
- mehr Freude und Engagement in Deine bereichsübergreifenden Teams bringst
- erkundest, wo KI einen guten, unterstützenden Hebel bietet

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 STRATEGY & 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 persönliches Gespräch, falls wir uns noch nicht kennen
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
Managementenerfahrung als
Teaching Team

CX AGENTUR

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

- Wir haben seit 2012 an die 300 CX Projekte bei rund 95 führenden Unternehmen in Österreich und Deutschland erfolgreich umgesetzt.
- Wir haben bei 15 Großunternehmen CX Teams ausgebildet, den Aufbau der CX Abteilung begleitet, die CX Strategie entwickelt und die CX Transformation gestaltet.
- Wir haben zahlreiche CX Tools und Methoden kreiert und adaptiert.
- Wir haben tiefenpsychologische Kompetenz und agile Organisationsentwicklung in unserer DNA.
- Wir vernetzen seit 14 Jahren die CX Community in Österreich, Deutschland und der Schweiz im jährlichen CX Forum und mit CX Labs.

LERNMODULE DER LEARNING JOURNEY

<p>MODUL 1 Persönlichkeits- entwicklung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kick Off Learning Journey • PCM - Process Communication Model® • PERMA Lead und Stärkenorientierung • Stufen der Ich-Entwicklung <p><i>Zahlreiche Übungen, Videobeispiele</i></p>	<p>2 Tage 21. Sept. 26, 10:00 bis 18:00 22. Sept. 26, 08:30 bis 16:30</p>
<p>MODUL 2 Konflikt- management und Verhandlungs- führung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verhandlungsführung nach der Harvard Methode • Umgang mit schwierigen Verhandlungstaktiken und Widerständen in der CX Transformation • Dunkle Triade und Persönlichkeitsstörungen in Verhandlungen <p><i>Verhandlungssimulationen</i></p>	<p>2 Tage 19. Okt. 26, 10:00 bis 18:00 20. Okt. 26, 08:30 bis 16:30</p>
<p>MODUL 3 Organisations- entwicklung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agile Kollaboration im Customer Journey Circle und CX Leader Board • CX und Customer Life Cycle Management Maturity • Reinventing Organizations <p><i>Fallwerkstatt, Reflexion, Praxistransfer</i></p>	<p>2 Tage 16. Nov. 26, 10:00 bis 18:00 17. Nov. 26, 08:30 bis 16:30</p>
<p>MODUL 4 Transformation und Strategie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bausteine einer CX Strategie (Customer Journey Atlas, Guiding Principles, Kundensegmentierung) • Transformations-Vorgehensmodell • Wandel der Unternehmenskultur <p><i>Fallwerkstatt, Reflexion, Praxistransfer</i></p>	<p>2 Tage 14. Dez. 26, 10:00 bis 18:00 15. Dez. 26, 08:30 bis 16:30</p>
<p>Programm- begleitend</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verpflichtende Online-Übungssessions, Peergroup-Learning und Peergroup-Reflexion • Tool-Box, vielfältige Übungsformate, Praxisbeispiele, Literaturliste uvm. • Kontinuierlicher KI Check: Wo kann KI sinnvoll in unterschiedlichen CX Kontexten eingesetzt werden 	<p>Individueller und regelmäßiger Austausch online und im CX Hub, Wien</p>

TEACHING TEAM



CHRISTINE KRIMMEL

Geschäftsführerin und Co-Founderin CX Agentur

Leitung und Vortragende CX Strategy & 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 Strategy & 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
- Führungskräfte-Training "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

ANMELDUNG ZUR CX STRATEGY & LEADER LEARNING JOURNEY

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

Hiermit melde ich mich zu einem Einzelmodul der CX Strategy & Leader Learning Journey an.
EUR 1.890,- exkl. 20% USt.

Modul 1

Modul 2

Modul 3

Modul 4

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



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 Egger
Employee Experience Specialist,
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



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 Netzwerken 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



Die CX Agentur schafft es in dieser Weiterbildung Customer Centricity auf einer vom operativen CX Design losgelösten Metaebene zu betrachten. Sie entführt in eine Welt überraschender Denkanstöße und spannender Hintergrundkonzepte, die im Infragestellen der Arbeitswelt von heute gipfelt und mich mit einem erweiterten Horizont aus dieser Erfahrung gehen ließ.“

Roman Kremzl
Produktmanager, Edenred Austria



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