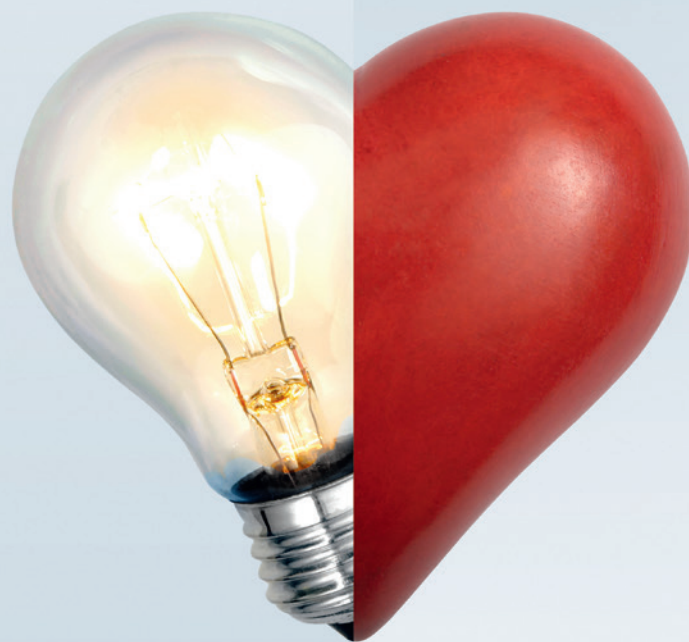


# **Innovation, Customer Experience Management und Service Design**

**Certificate of Advanced Studies (CAS)**



**Building Competence. Crossing Borders.**

# Lehrgang

## Mit Service Design vom Konzept zum bewährten Angebot

Mit dem umfassenden Verständnis der Kundenbedürfnisse lassen sich nachhaltig attraktive Angebote entwickeln.

### AUSGANGSLAGE

Im CAS Innovation, Customer Experience Management und Service Design der ZHAW School of Management and Law lernen Sie die wichtigsten Konzepte der Erfassung, Gestaltung und nachhaltigen Verbesserung von Kundenerlebnissen kennen. In dieser berufsbegleitenden Weiterbildung wird vermittelt, wie sich Unternehmen durch ein kundenzentriertes Entwerfen, Entwickeln und Erproben ihrer Angebote einen dauerhaften Wettbewerbsvorteil sichern können.

### LERNZIELE UND NUTZEN

Nach erfolgreichem Abschluss des Lehrgangs

- kennen Sie verschiedene Möglichkeiten, wie Unternehmen systematisch Innovationsansätze identifizieren und entwickeln können;
- können Sie ausgewählte Methoden des Service Design selbst oder zusammen mit einem professionellen Dienstleister anwenden.
- wissen Sie, wie Unternehmen die Customer Experience ihrer Kunden systematisch erheben, gestalten und kontinuierlich verbessern können;

### ZIELPUBLIKUM

Der Lehrgang richtet sich an

- Mitarbeitende aus Handel, Industrie und Dienstleistungsunternehmen, die sich Wissen und Fertigkeiten aneignen wollen, um Kundenerlebnisse systematisch zu erfassen, zu gestalten und nachhaltig zu verbessern;
- Mitarbeitende, die eine Laufbahn als Fach- und /oder Führungskraft anstreben;
- alle, die daran interessiert sind, ihre Kenntnisse in den Fachgebieten Innovation und Customer Experience Management sowie Service Design zu vertiefen.

«Wenn ein Unternehmen nicht ausreichend auf seine Kunden eingeht, werden es andere tun. Unser CAS zeigt auf, wie sich nachhaltige Kundenbeziehungen aufbauen lassen.»

# Aufbau und Inhalt

## Die passenden Werkzeuge für Ihren Berufsalltag

Wir geben Ihnen solide theoretische Grundlagen und praxiserprobte Instrumente mit auf den Weg.

### MODULÜBERSICHT

<b>MODUL 1</b> 6 ECTS-Credits	<b>MODUL 2</b> 6 ECTS-Credits
<b>Service Design</b>	<b>Innovation &amp; Customer Experience Management</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Vorgehensmodell des Service Design</li><li>– Methoden der Nutzerforschung (u.a. Beobachtungen und Interviews)</li><li>– Methoden des Service Design (u.a. Customer Journey und Service Blueprint)</li><li>– Entwicklung und Tests von Service-Prototypen</li></ul> <p>Leistungsbeurteilung: Schriftliche Fallstudie und Gruppenpräsentation</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Innovationsstrategien zur Identifikation vielversprechender Innovationsfelder</li><li>– Methoden der Innovation (u.a. Open Innovation und Design Thinking)</li><li>– Schaffung einer innovationsfreundlichen Unternehmenskultur</li><li>– Erhebung und Messung der Customer Experience</li><li>– Kontinuierliche Verbesserung der Customer Experience</li><li>– Change Management für die Verankerung von Kundenorientierung in der Unternehmenskultur</li></ul> <p>Leistungsbeurteilung: Schriftliche Prüfung</p>

### METHODIK

Der Unterricht knüpft unmittelbar an die Berufserfahrung der Teilnehmenden an. Neben der Vermittlung anwendungsorientierten Wissens durch die Dozierenden kommen zahlreiche weitere Lernmethoden zur Anwendung:

- Referate und Lehrgespräche
- Diskussionen und Workshops
- Bearbeitung von Fallstudien und Analyse von Best Practices
- Einzel- und Gruppenarbeiten

### DOZIERENDE

- Dozierende der ZHAW School of Management and Law mit ausgewiesener Praxiserfahrung
- Erfahrene Praktikerinnen und Praktiker sowie Expertinnen und Experten aus den Bereichen Innovation, Customer Experience und Service Design
- Gastreferentinnen und -referenten aus Unternehmen, die Einblicke in die betriebliche Realität der verschiedenen Fachgebiete bieten

Weitere Informationen finden Sie unter:

>>> [www.zhaw.ch/imm/casics](http://www.zhaw.ch/imm/casics)

# Kontakt

Gerne beraten wir Sie in einem persönlichen Gespräch

## STUDIENLEITUNG

### Marc Blume

Institut für Marketing Management

Telefon +41 58 934 46 84

[marc.blume@zhaw.ch](mailto:marc.blume@zhaw.ch)

## PROGRAMM-MANAGERIN

### Corinne Scherrer

Institut für Marketing Management

Telefon +41 58 934 60 24

[corinne.scherrer@zhaw.ch](mailto:corinne.scherrer@zhaw.ch)

## ADMINISTRATION UND ANMELDUNG

ZHAW School of Management and Law

Customer Service Weiterbildung

Theaterstrasse 15b

Postfach

8401 Winterthur

Telefon +41 58 934 79 79

[info-weiterbildung.sml@zhaw.ch](mailto:info-weiterbildung.sml@zhaw.ch)

## Institut für Marketing Management

Das Institut für Marketing Management (IMM) der ZHAW School of Management and Law ist darauf ausgerichtet, wissenschaftliche Erkenntnisse und praktische Erfahrungen rund um das Marketing miteinander zu verknüpfen.

Die Aktivitäten des IMM decken das Spektrum des modernen Marketings in Forschung und Entwicklung, Dienstleistung, Weiterbildung und Lehre ab. Folgende Fachstellen sind Teil des IMM: Strategic Customer Relationship Management, Product Management, Behavioral Marketing, Integrated Communication und Service Lab.

Das Institut arbeitet mit Grossunternehmen, kleineren und mittleren Unternehmen (KMU) und Privatpersonen, aber auch mit Partnerhochschulen auf nationaler und internationaler Ebene zusammen. Das gut ausgebaute Netzwerk ermöglicht ein umfassendes Know-how und Expertentum, das kontinuierlich weiterentwickelt und in die Aktivitäten integriert wird. Neben dem CAS Innovation, Customer Experience Management und Service Design bietet das IMM noch weitere Weiterbildungslehrgänge an.

>>> [www.zhaw.ch/imm](http://www.zhaw.ch/imm)

# Organisatorisches

## Die Voraussetzungen für Ihren Erfolg

Besuchen Sie uns online für weitere Informationen zu unseren Weiterbildungsangeboten.

### AUFNAHMEBEDINGUNGEN

Zugelassen sind Absolventinnen und Absolventen von Fachhochschulen oder Universitäten, mit mindestens drei Jahre Berufserfahrung. Berufsleute ohne Hochschulabschluss können aufgenommen werden, sofern sie über mindestens fünf Jahre Berufserfahrung und entsprechende Weiterbildungsausweise (höhere Fachschule oder höhere Fachprüfung mit eidgenössischem Fachausweis/Diplom) verfügen. Nach Anmeldung findet ein persönliches Gespräch in Winterthur statt. Über die definitive Zulassung entscheidet die Studienleitung.

### ANMELDUNG

Anmeldeschluss ist vier Wochen vor Kursstart. Die Anmeldungen werden nach der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Das Anmeldeformular finden Sie unter:

>>> [www.zhaw.ch/imm/casics](http://www.zhaw.ch/imm/casics)

### TEILNEHMERZAHL

Die Teilnehmerzahl ist auf 24 Personen beschränkt.

### DATEN

Die Kursdaten sind jeweils online publiziert:

>>> [www.zhaw.ch/imm/casics](http://www.zhaw.ch/imm/casics)

### ARBEITSAUFWAND

Für den erfolgreichen Abschluss des Lehrgangs werden 12 ECTS-Punkte (European Credit Transfer System) vergeben. Pro Punkt ist mit einem Arbeitsaufwand von 25 Stunden zu rechnen. Für den gesamten Lehrgang entspricht dies 300 Stunden. Viele Unterrichtseinheiten erfordern eine Vor- und Nachbearbeitung.

### LEISTUNGSNACHWEIS

Der Leistungsnachweis ist als schriftliche Fallstudie inkl. Gruppenpräsentation und als schriftliche Prüfung zu erbringen.

### UNTERRICHTSORT

Der Unterricht findet in den Räumlichkeiten der ZHAW School of Management and Law in Winterthur auf dem Campus St. Georgen und Lagerplatz statt.

### DAUER

Der berufsbegleitende Lehrgang umfasst insgesamt 120 Kontaktstunden, verteilt auf 16 Unterrichtstage jeweils freitags und samstags. Er dauert in der Regel vier Monate.

### ABSCHLUSS

wie Erfüllen der Präsenzpflcht von mindestens 80 Prozent wird von der ZHAW School of Management and Law das «Certificate of Advanced Studies in Innovation, Customer Experience Management und Service Design» verliehen.

### KOSTEN

Die Kurskosten betragen CHF 7 800.– pro Person. Darin ist sämtliches Kursmaterial enthalten.

### TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Die allgemeinen Teilnahmebedingungen für Weiterbildungsveranstaltungen an der ZHAW School of Management and Law finden Sie unter: >>> [www.zhaw.ch/sml/atb-wb](http://www.zhaw.ch/sml/atb-wb)

## Informations-Apéros

Gerne berät Sie die Studiengangleitung in einem persönlichen Gespräch oder an einem der Informations-Apéros.

[www.zhaw.ch/imm](http://www.zhaw.ch/imm)

# School of Management and Law

St.-Georgen-Platz 2  
Postfach  
8401 Winterthur  
Schweiz

[www.zhaw.ch/sml](http://www.zhaw.ch/sml)

## Akkreditierungen:



## Mitgliedschaften:

**swissuniversities**

HES  
SUP  
UAS **FHSCHWEIZ**  
Dachverband Absolventinnen und  
Absolventen Fachhochschulen

**AMS** SWITZERLAND  
Association of Management Schools



**EFQM** Member  
Shares what works.