

# CAS Customer Experience Management HWZ

**Abschluss**

Certificate of Advanced Studies (CAS) in  
Customer Experience Management HWZ

---

**Anerkennung**

15 ECTS-Kreditpunkte

---

**Pensum**

Berufsbegleitender Studiengang:  
100% Arbeitstätigkeit möglich

---

**Leistungsnachweis**

Zertifikatsarbeit, Präsentation

---

**Dauer und Beginn**

1 Semester  
Start im November

---

**Studienort**

Zürich, Sihlhof (direkt beim Zürich HB)



# Der Studiengang im Überblick



In diesem CAS lernen Sie alle relevanten Aspekte eines erfolgreichen Customer-Experience-Managements kennen. Damit sind Sie in der Lage, positive Kundenerlebnisse in Ihrem Unternehmen erfolgreich umzusetzen. Managen Sie Kundenbeziehungen und begeistern Sie Ihre Kundinnen und Kunden.

## Beschrieb

Erfahrungen und emotionen sind mittlerweile zentrale Erfolgsfaktoren im Marketing. Dies erfolgreich umzusetzen, ist schwierig: Unternehmen bleiben über immer mehr (Online-)Kanäle mit den Kund:innen in Kontakt. Häufig unterscheiden sich die Erfahrungen der Kundinnen und Kunden je nach Kanal dramatisch. Ein erfolgreiches Customer Experience Management weckt Vertrauen und Begeisterung in allen Kanälen.

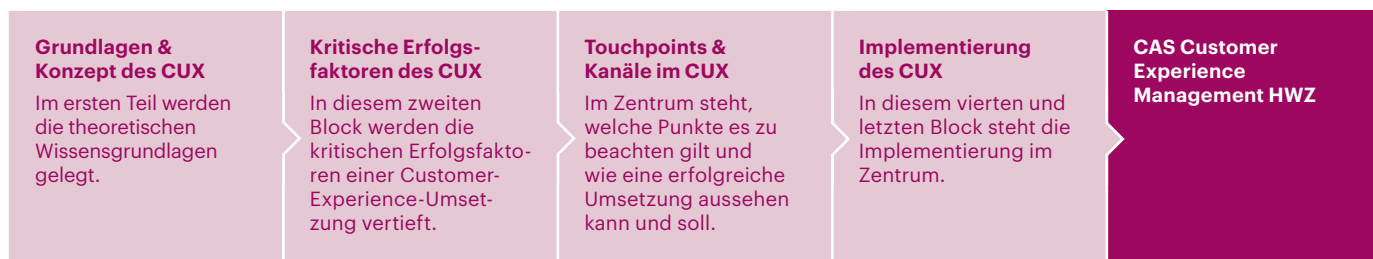
Zentral sind Themen wie der Customer Journey, die Loyalitätspyramide und vor allem die Gestaltung der einzelnen Kanäle. Stimmen die Rahmenbedingungen wie eine kundenorientierte Unternehmenskultur, die strategischen Vorgaben, die organisatorischen Bedingungen sowie technische Anpassungen, werden Sie die neuen Prozesse erfolgreich umsetzen.

## Teilnehmende

Der CAS Customer Experience Management HWZ richtet sich an ambitionierte Mitarbeitende von KMU und Grossunternehmen aus allen Branchen (B2B und B2C), die ihre fachlichen Fähigkeiten in diesem strategischen Marketing-Thema fundiert auf- und ausbauen wollen. Sie kommen idealerweise aus den Bereichen Marketing, Dialog- und Database-Marketing, CRM, Kommunikation und/oder Sie haben Erfahrung in einem der relevanten Kanäle (z. B. Kampagnen-Management/ Marketing-Automation, POS, Verkauf oder Service).



## Aufbau und Inhalt



## Co-Studiengangsleitung

Dr. Christian Haldi  
Cyrill Luchsinger

## Auskunft und Beratung

Hajnalka Nagy  
hajnalka.nagy@fh-hwz.ch  
Tel. 043 322 26 82  
[www.fh-hwz.ch/cascex](http://www.fh-hwz.ch/cascex)