

# CAS Customer Behavior HWZ

**Abschluss**

Certificate of Advanced Studies (CAS)  
in Customer Behavior HWZ

---

**Anerkennung**

15 ECTS-Kreditpunkte

---

**Pensum**

Berufsbegleitender Studiengang:  
100% Arbeitstätigkeit möglich

---

**Leistungsnachweis**

Zertifikatsarbeit inkl. Kurzpräsentation

---

**Dauer und Beginn**

1 Semester, November bis April  
18 Tage, jeweils drei Tage pro Monat

---

**Studienort**

Zürich, Sihlhof (direkt beim Zürich HB)



# Der Studiengang im Überblick

Das könnte Sie  
auch interessieren

- MAS Customer Excellence HWZ
- CAS Customer Intelligence HWZ
- CAS Customer Experience Management HWZ

Kundinnen und Kunden haben vor allem eines gemeinsam: Sie sind Menschen, die zwar über Daten beschrieben, aber nicht immer in ihrer ganzen Komplexität erfasst werden können. Und in den seltensten Fällen entscheiden Menschen komplett rational. Dies geht oft vor dem Hintergrund immer grösserer verfügbarer Datenmengen vergessen. Im Mittelpunkt des CAS Customer Behavior HWZ stehen die relevanten Aspekte rund um das Konsumentenverhalten.

## Beschrieb

Die Inhalte des CAS Customer Behavior HWZ konzentrieren sich auf das Entscheidungs- und Kaufverhalten von Menschen. Im Mittelpunkt steht das Verständnis des Menschen, seiner Motivationen und seines Verhaltens. Die Studierenden lernen zu verstehen, was Menschen antreibt und warum sie so entscheiden, wie sie entscheiden. Aus einer Unternehmenssicht geht es hierbei sowohl um die aktuellen Kundinnen und Kunden als auch um die potenziellen, die erst noch gewonnen werden sollen.

## Anrechnung

Der CAS Customer Behavior kann zusammen mit dem CAS Customer Intelligence HWZ und dem CAS Customer Experience Management HWZ zum MAS Customer Excellence HWZ ausgebaut werden. Der Studiengang kann aber auch als in sich geschlossener CAS belegt werden.

## Teilnehmende

Der Studiengang richtet sich an (leitende) Mitarbeitende z. B. aus den Bereichen Marketing, CRM, Customer Experience Management, Sales/Verkauf, Kundenservice, Customer Care und Unternehmensstrategie bzw. -entwicklung.



## Studiengangsleitung

Prof. Dr. Michael A. Grund

## Zulassung

Adäquater Bildungsabschluss sowie mindestens zwei Jahre studienrelevante Berufserfahrung für den CAS, i. d. R. Hochschulabschluss für den MAS (Einzelfallabklärungen auf Anfrage)

## Auskunft und Beratung

Prof. Dr. Michael A. Grund  
michael.grund@fh-hwz.ch  
Tel. 043 322 26 19  
[www.fh-hwz.ch/cascbe](http://www.fh-hwz.ch/cascbe)

## Modulaufbau

