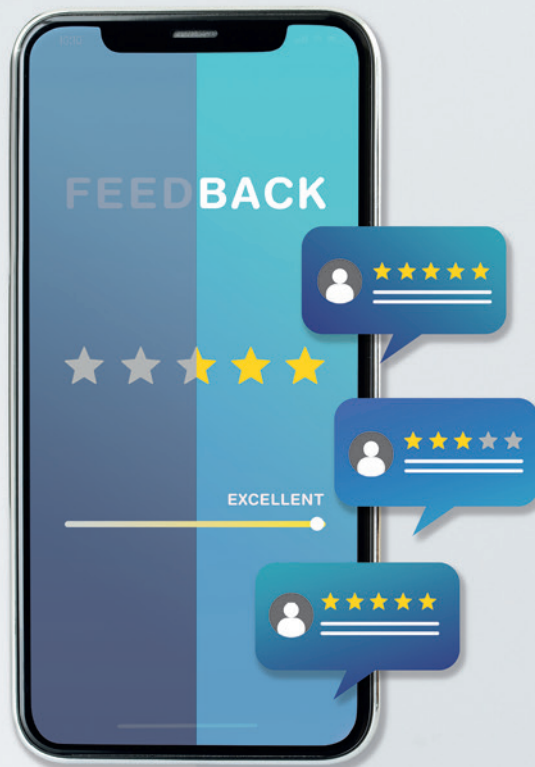


# Digital Reputation Management

## Certificate of Advanced Studies (CAS)



**Building Competence. Crossing Borders.**

# Lehrgang

## Mit Vertrauen und Glaubwürdigkeit zur Reputation

Steuern und managen Sie die digitale Reputation Ihres Unternehmens nachhaltig.

### AUSGANGSLAGE

Die Reputation eines Unternehmens, einer Marke oder eines Produkts ist ein immaterieller Vermögenswert und gilt als ein zentrales Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb. Die Reputation kann das Kaufverhalten und die Kaufentscheidungen von Konsumentinnen und Konsumenten massgeblich beeinflussen.

Durch die voranschreitende Digitalisierung und die damit zusammenhängende starke Zunahme von Online-Feebacks, Rankings und Bewertungen gewinnt das strategische Digital Reputation Management weiter an Bedeutung.

Unternehmen stehen mehr denn je vor der Herausforderung, die eigene Reputation zu kontrollieren, auf Feedback zu reagieren und die Reputation zu steuern. Ein strategisches Digital Reputation Management ist daher von ebenso grosser Wichtigkeit wie das Managen dieser Reputation über die diversen digitalen Kanäle.

### LERNZIELE UND NUTZEN

Teilnehmende dieses Lehrgangs setzen sich umfassend mit den wissenschaftlich fundierten Grundlagen für die strategische Planung eines Digital Reputation Management sowie mit der erfolgreichen Umsetzung, Pflege, Steuerung und Kontrolle in der Praxis auseinander.

Nach erfolgreichem Abschluss des Lehrgangs

- verstehen Sie die erfolgskritischen Faktoren im Digital Reputation Management;
- wissen Sie, wie die digitale Reputation eines Unternehmens, einer Marke oder eines Produkts kontrolliert und beeinflusst wird;
- kennen Sie die vertrauensbildenden Massnahmen im Digital Reputation Management und wissen, wie ein Unternehmen diese einsetzen kann;
- sind Sie fähig, eine Reputationskampagne digital umzusetzen;
- wissen Sie, wie die Kaufentscheidung respektive das Kaufverhalten positiv beeinflusst werden können;
- wissen Sie, wie digitale Reputation gemessen werden kann.

### ZIELPUBLIKUM

Der CAS richtet sich an Spezialistinnen und Spezialisten sowie Verantwortliche aus dem Bereich Digital Marketing oder aus der Unternehmens- und Marketingkommunikation, zudem an Geschäftsführerinnen und -führer von KMU, Abteilungsleiterinnen und -leiter grösserer Unternehmen und Mitarbeitende aus Digitalagenturen und Beratungsunternehmen.

## Infoveranstaltungen

Gerne berät Sie die Studienleitung in einem persönlichen Gespräch oder an einer Informationsveranstaltung:

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

# Aufbau und Inhalt

## Ein nachhaltiger Lerneffekt für Sie

Theoretische Grundlagen werden mit Beispielen aus der Praxis und Fallstudien veranschaulicht.

### MODULÜBERSICHT

<b>MODUL 1</b> 6 ECTS-Credits	<b>MODUL 2</b> 6 ECTS-Credits
<b>Aufbau digitales Reputationsmanagement</b>	<b>Reputationsmanagement im operativen Einsatz</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Grundlagen des Reputationsmanagements</li><li>– Vertrauen im Reputationsmanagement</li><li>– Reputationsaufbau</li><li>– Messung der Reputation</li><li>– Reputationsrisiken erkennen und managen</li><li>– Corporate Social Responsibility und Reputation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Management von Online-Reviews</li><li>– Krisen- und Incident Management</li><li>– Reputationskampagnen</li><li>– Automatisierung im Reputationsmanagement</li><li>– Personal Branding und Reputation</li><li>– Best Practice Day mit Referaten von Praxisexpertinnen und -experten aus führenden Unternehmen</li></ul>

### METHODIK

Wichtige Bestandteile des Lehrgangs sind die unmittelbare Anwendung der theoretischen Grundlagen mithilfe von Fallstudien und Praxisbeispielen sowie die Reflexion und Diskussion vor dem eigenen Erfahrungshintergrund. Gruppenarbeiten, Präsentationen, E-Teaching und E-Learning ergänzen den Frontalunterricht.

### DOZIERENDE

- Dozierende der ZHAW School of Management and Law mit ausgewiesener Praxiserfahrung
- Erfahrene Praktikerinnen und Praktiker mit didaktischer Erfahrung
- Gastreferentinnen und -referenten aus Unternehmen, die Einblick in die betriebliche Praxis bieten

Weitere Informationen finden Sie hier:

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

# Kontakt

Gerne beraten wir Sie in einem persönlichen Gespräch



**Dr. Michael Klaas**  
Leiter Fachstelle Digital  
Marketing



**Anna Rozumowski**  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin  
Fachstelle Digital Marketing

## STUDIENLEITUNG

### Dr. Michael Klaas

Institut für Marketing Management  
Telefon +41 58 934 66 07  
[michael.klaas@zhaw.ch](mailto:michael.klaas@zhaw.ch)

## PROGRAMM-MANAGERIN

### Anna Rozumowski

Institut für Marketing Management  
Telefon +41 58 934 42 39  
[anna.rozumowski@zhaw.ch](mailto:anna.rozumowski@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 (IMM)

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, Service Lab, Communication & Branding und Digital Marketing. Das Institut arbeitet mit Grossunternehmen, KMU und weiteren Institutionen zusammen, aber auch mit Partnerhochschulen auf nationaler und internationaler Ebene. Das gut ausgebaute Expertennetzwerk bietet ein umfassendes Know-how, das kontinuierlich weiterentwickelt und in die Aktivitäten integriert wird. Neben dem CAS Digital Reputation Management bietet das IMM noch weitere Weiterbildungslehrgänge an.

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

## MARKETING MANAGEMENT COMMUNITY

Diese Weiterbildung ermöglicht Ihnen den exklusiven Zugang zur Marketing Management Community der ZHAW.

>>> [alumni.sml.zhaw.ch/topics/1205](http://alumni.sml.zhaw.ch/topics/1205)



# Organisatorisches

## Die Voraussetzungen für Ihren Erfolg

Besuchen Sie uns online für weitere Informationen.

### AUFNAHMEBEDINGUNGEN

Zugelassen sind Absolventinnen und Absolventen von Fachhochschulen oder Universitäten mit mindestens drei Jahren 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. Über die definitive Zulassung entscheidet die Studienleitung.

### ANMELDUNG

Die Anmeldung zu den einzelnen Kursen erfolgt online. Anmeldungen werden nach der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt: >>> [www.zhaw.ch/imm/casdrm](http://www.zhaw.ch/imm/casdrm)

### TEILNEHMERZAHL

Die Teilnehmerzahl ist auf 24 Personen beschränkt.

### DATEN

Die Kursdaten sind jeweils online publiziert:  
>>> [www.zhaw.ch/imm/casdrm](http://www.zhaw.ch/imm/casdrm)

### ARBEITSAUFWAND

Für den erfolgreichen Abschluss des Studiengangs werden 12 ECTS-Credits (European Credit Transfer System) vergeben. Pro Credit ist mit einem Arbeitsaufwand von 25 bis 30 Stunden zu rechnen. Für den gesamten Lehrgang entspricht dies 300 bis 360 Stunden.

### LEISTUNGSNACHWEIS

Der Leistungsnachweis ist in Form einer schriftlichen Arbeit inklusive Präsentation pro Modul zu erbringen.

### UNTERRICHTSORT

Der Unterricht findet in den Räumlichkeiten der ZHAW School of Management and Law in Winterthur und/oder online statt. Details zum Unterrichtsformat:

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

### DAUER

Der Lehrgang wird über einen Zeitraum von vier Monaten berufsbegleitend absolviert.

### UNTERRICHTSSPRACHE

Unterrichtssprache ist Deutsch, einzelne Gastreferate können jedoch auch in Englisch gehalten werden. Die Kursunterlagen sind in Deutsch oder Englisch verfasst.

### ABSCHLUSS

Nach erfolgreichem Erbringen der Leistungsnachweise sowie Erfüllen der Präsenzpflicht von mindestens 80 Prozent verleiht die ZHAW School of Management and Law den Titel «Certificate of Advanced Studies in Digital Reputation Management».

### KOSTEN

Die Kurskosten betragen CHF 8200.– 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)

Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaften

# School of Management and Law

St.-Georgen-Platz 2  
Postfach  
8401 Winterthur  
Schweiz

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



**swissuniversities**



**European Business Schools  
Ranking 2020**