

# CAS Strategisches Kundenmanagement HS 2024

## Modul 1 - Strategisches Marketing

Tag	Datum	von	bis	Raum	Thema	Lektionen	Dozierende
Freitag	23.08.2024	08:15	12:30	SI O2.02	Einführung & Kernaufgaben des Marketing verstehen	5	Zimmer
Freitag	23.08.2024	13:30	17:45	SI O2.02	Unternehmensstrategien & Geschäftsmodelle beschreiben	5	Vogt
Samstag	24.08.2024	08:15	12:30	Online	Geschäftsmodelle weiterentwickeln	5	Vogt
--	--	--	--	--	Strategische Ausgangslage analysieren (asynchron)	2	Müller & Vogt
Freitag	06.09.2024	08:15	12:30	Wolfsberg	Intensivseminar: Aus der Unternehmensstrategie ein strategisches Marketingprojekt ableiten	5	Müller & Vogt
Freitag	06.09.2024	13:30	17:45	Wolfsberg	Intensivseminar: Aus der Unternehmensstrategie ein strategisches Marketingprojekt ableiten	5	Müller & Vogt
Samstag	07.09.2024	08:15	12:30	Wolfsberg	Intensivseminar: Aus der Unternehmensstrategie ein strategisches Marketingprojekt ableiten	5	Müller & Vogt
n.V.	n.V.	n.V.	n.V.	Online	Coaching zum Leistungsnachweis 1	2	Versch.Dozierende
Freitag	13.09.2024	08:15	12:30	SF E0.08	Megatrend Nachhaltigkeit: Auswirkungen auf das Marketing einschätzen	5	Bächler & Vogt
Freitag	13.09.2024	13:30	17:45	SF E0.08	Megatrend Digitalisierung & AI: Auswirkungen auf das Marketing einschätzen	5	Stallone
Samstag	14.09.2024	08:15	12:30	Online	Mit Risiken umgehen und Szenarien entwickeln / Business Case erstellen	5	Beinert
Dienstag	17.09.2024	17:00	18:30	Online	Business Case erstellen (Forts.)	2	Beinert
Samstag	05.10.2024	09:00	12:00	Online	Präsentation Leistungsnachweis 1	3	Beinert, Graf & Vogt

## Modul 2 - Strategisches Kundenmanagement

Tag	Datum	von	bis	Raum	Thema	Lektionen	Dozierende
Freitag	25.10.2024	08:15	12:30	SI O4.12	Einführung: ZHAW Customer Management (CM) Framework	5	Marcus Zimmer
Freitag	25.10.2024	13:30	16:00	SI O4.12	Strategie: Kundenbedürfnisse und Kundenzufriedenheit	3	Marcus Zimmer
Freitag	25.10.2024	16:15	17:45	SI O4.12	Praxisinput Kundenzufriedenheit	2	Michael Brandt
Samstag	26.10.2024	08:15	12:30	online	Kundenwertorientiertes CM + Analytisches CM	5	Marcus Zimmer
Freitag	08.11.2024	08:15	12:30	SI O4.12	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Akquise	5	Frank Hannich
Freitag	08.11.2024	13:30	17:45	SI O4.12	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Bindung & Engagement	5	Frank Hannich
Samstag	09.11.2024	08:15	12:30	online	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Complaint Management	5	Marcus Zimmer
	KW46	n.V.		online	Coaching zum Leistungsnachweis (Termine n.V.)	4	Marcus Zimmer
Freitag	22.11.2024	08:15	09:50	SI O4.12	Marketing Technologie	2	Marcel Hüttermann
Freitag	22.11.2024	10:00	12:30	SI O4.12	CM Systeme	3	Frank Hannich, Colin Gygax (BSI)
Freitag	22.11.2024	13:30	14:15	SI O4.12	Nachhaltiges Kundenmanagement	1	Marcus Zimmer
Freitag	22.11.2024	14:15	15:45	SI O4.12	Kundenorientierte Unternehmenskultur	2	Marcel Stadelmann
Freitag	22.11.2024	16:00	17:45	SI O4.12	Workshop Kundenorientierung	2	Michael Brandt
Samstag	23.11.2024	08:15	12:30	online	Channel Management	5	Darius Zumstein
	KW48	n.V.		online	Coaching zum Leistungsnachweis (Termine n.V.)	4	Marcus Zimmer
Freitag	06.12.2024	08:15	09:30	SI O4.12	Einführung KI im Kundenmanagement	1	Anne Scherer (Delta Labs), Marcus Zimmer
Freitag	06.12.2024	09:35	12:30	SI O4.12	KI Werkstatt	4	Anne Scherer (Delta Labs)
Freitag	06.12.2024	13:30	17:45	SI O4.12	KI Werkstatt	5	Anne Scherer (Delta Labs)
Samstag	07.12.2024	08:15	12:30	SI O1.02	Präsentation Leistungsnachweis	5	Marcus Zimmer