

CAS Strategisches Kundenmanagement HS 2025

Modul 1 - Strategisches Marketing

Tag	Datum	von	bis	Raum	Thema	Lektionen	Dozierende
Freitag	22.08.2025	08:15	12:30	ZHAW	Einführung & Kernaufgaben des Marketing verstehen	5	Müller & Zimmer
Freitag	22.08.2025	13:30	17:45	ZHAW	Unternehmensstrategien & Geschäftsmodelle beschreiben	5	Müller & Zimmer
Samstag	23.08.2025	08:15	12:30	online	Geschäftsmodelle weiterentwickeln	5	Vogt
--	--	--	--	---	Strategische Ausgangslage analysieren (asynchron)	2	Müller & Vogt
Freitag	05.09.2025	08:15	12:30	extern	Intensivseminar: Aus der Unternehmensstrategie ein strategisches Marketingprojekt ableiten	5	Müller & Vogt
Freitag	05.09.2025	13:30	17:45	extern	Intensivseminar: Aus der Unternehmensstrategie ein strategisches Marketingprojekt ableiten	5	Müller & Vogt
Samstag	06.09.2025	08:15	12:30	extern	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	Diverse Dozierende
Freitag	12.09.2025	08:15	12:30	ZHAW	Megatrend Digitalisierung & AI: Auswirkungen auf das Marketing einschätzen	5	TBD
Freitag	12.09.2025	13:30	17:45	ZHAW	Megatrend Nachhaltigkeit: Auswirkungen auf das Marketing einschätzen	5	Bächler & Furchheim
Samstag	13.09.2025	08:15	12:30	online	Mit Risiken umgehen und Szenarien entwickeln / Business Case erstellen	5	Beinert
Dienstag	16.09.2025	17:00	18:30	online	Business Case erstellen (Forts.)	2	Beinert
Samstag	04.10.2025	09:00	12:00	online	Präsentation Leistungsnachweis 1	3	Bächler, Beinert, Graf & Zimmer

Modul 2 - Strategisches Kundenmanagement

Tag	Datum	von	bis	Raum	Thema	Lektionen	Dozierende
Freitag	24.10.2025	08:15	12:30	ZHAW	Einführung: ZHAW Customer Management (CM) Framework	5	Marcus Zimmer
Freitag	24.10.2025	13:30	14:15	ZHAW	Strategie: Kundenbedürfnisse und Kundenzufriedenheit	1	Marcus Zimmer
Freitag	24.10.2025	14:20	17:45	ZHAW	Workshop Kundenzufriedenheit	4	Michael Brandt (CX-Excellence)
Samstag	25.10.2025	08:15	12:30	online	Kundenwertorientiertes CM + Analytisches CM	5	Marcus Zimmer
Freitag	07.11.2025	08:15	12:30	ZHAW	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Akquise	5	Frank Hannich
Freitag	07.11.2025	13:30	17:45	ZHAW	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Bindung & Engagement	5	Frank Hannich
Samstag	08.11.2025	08:15	12:30	online	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Complaint Management	5	Marcus Zimmer
	KW46			online	Coaching zum Leistungsnachweis (Termine n.V.)	je 0.5h pro TN	Marcus Zimmer
Freitag	21.11.2025	08:15	09:50	ZHAW	Marketing Technologie	2	Marcel Hüttermann
Freitag	21.11.2025	10:00	12:30	ZHAW	CM Systeme	3	Frank Hannich, Colin Gygax (BSI)
Freitag	21.11.2025	13:30	14:15	ZHAW	Nachhaltiges Kundenmanagement	1	Marcus Zimmer
Freitag	21.11.2025	14:15	17:45	ZHAW	Workshop Kundenorientierung	4	Michael Brandt (CX-Excellence)
Samstag	22.11.2025	08:15	12:30	online	Channel Management / Kleinkunden und Key Account Management	5	Marcus Zimmer
Dienstag	KW48	16:00	20:00	online	Coaching zum Leistungsnachweis (Termine n.V.)	je 0.5h pro TN	Marcus Zimmer
Freitag	05.12.2025	08:15	17:45	ZHAW	KI Werkstatt	10	Anne Scherer (Delta Labs)
Samstag	13.12.2025	08:15	14:30	ZHAW	Präsentation Leistungsnachweis	7	Marcus Zimmer