

CAS Strategisches Kundenmanagement FS 2026

Modul 1 - Strategisches Marketing

Tag	Datum	von	bis	Raum	Thema	Lektionen	Dozierende
Freitag	13.03.2026	08:15	12:30	SM O2.29	Einführung & Kernaufgaben des Marketing verstehen	5	Müller & Zimmer
Freitag	13.03.2026	13:30	17:45	SM O2.29	Unternehmensstrategien & Geschäftsmodelle beschreiben	5	Müller & Zimmer
Samstag	14.03.2026	08:15	12:30	online	Geschäftsmodelle weiterentwickeln	5	Vogt
--	--	--	--	---	Strategische Ausgangslage analysieren (asynchron)	2	Müller & Vogt
Freitag	20.03.2026	08:15	12:30	extern (TBD) mit Übernachtung	Intensivseminar: Aus der Unternehmensstrategie ein strategisches Marketingprojekt ableiten	5	Müller, Pesek & Vogt
Freitag	20.03.2026	13:30	17:45	extern (TBD) mit Übernachtung	Intensivseminar: Aus der Unternehmensstrategie ein strategisches Marketingprojekt ableiten (inkl. Übernachtung Freitag auf Samstag)	5	Müller, Pesek & Vogt
Samstag	21.03.2026	08:15	12:30	extern (TBD)	Intensivseminar: Aus der Unternehmensstrategie ein strategisches Marketingprojekt ableiten	5	Müller, Pesek & Vogt
n.V.	n.V.	n.V.	n.V.	online	Coaching zum Leistungsnachweis 1	2	Diverse Dozierende
Freitag	27.03.2026	08:15	12:30	SM O2.29	Megatrend Digitalisierung & AI: Auswirkungen auf das Marketing einschätzen	5	Zimmermann (t.b.c.)
Freitag	27.03.2026	13:30	17:45	SM O2.29	Megatrend Nachhaltigkeit: Auswirkungen auf das Marketing einschätzen	5	Bächler & Furchheim
Samstag	28.03.2026	08:15	12:30	online	Mit Risiken umgehen und Szenarien entwickeln / Business Case erstellen	5	Beinert
Dienstag	31.03.2026	17:00	18:30	online	Business Case erstellen (Forts.)	2	Beinert
Samstag	18.04.2026	09:00	12:00	online	Präsentation Leistungsnachweis 1	3	Beinert, Hannich & Zimmer

Modul 2 - Strategisches Kundenmanagement

Tag	Datum	von	bis	Raum	Thema	Lektionen	Dozierende
Freitag	08.05.2026	08:15	12:30	SW 222	Einführung: ZHAW Customer Management (CM) Framework	5	Marcus Zimmer
Freitag	08.05.2026	13:30	14:15	SW 222	Intro: Kundenzufriedenheit	1	Marcus Zimmer
Freitag	08.05.2026	14:20	17:45	SW 222	Workshop Kundenzufriedenheit	4	Michael Brandt (CX-Excellence)
Samstag	09.05.2026	08:15	12:30	online	Kundenwertorientiertes CM + Analytisches CM	5	Marcus Zimmer
Freitag	22.05.2026	08:15	12:30	SM O2.29	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Akquise	5	Frank Hannich
Freitag	22.05.2026	13:30	17:45	SM O2.29	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Bindung & Engagement	5	Frank Hannich
Samstag	23.05.2026	08:15	12:30	online	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Complaint Management + Rückgewinnung / Loyalitätsprogramme	5	Marcus Zimmer
	KW22			online	Coaching zum Leistungsnachweis (Termine n.V.)	je 0.5h pro TN	Marcus Zimmer
Donnerstag	28.05.2026	13:00	20:00	ZHAW	Swiss MarTech Summit		Diverse
Freitag	05.06.2026	08:15	12:30	SM O2.29	Workshop Kundenorientierung	5	Michael Brandt (CX-Excellence)
Freitag	05.06.2026	13:30	14:15	SM O2.29	Update Leistungsnachweis / Nachhaltiges Kundenmanagement	1	Marcus Zimmer
Freitag	05.06.2026	14:15	17:45	SM O2.29	Customer Management Systeme	4	Frank Hannich, Colin Gygax (BSI)
Samstag	06.06.2026	08:15	12:30	online	Marketing Technologie	5	Marcel Hüttermann
	KW24	16:00	20:00	online	Coaching zum Leistungsnachweis (Termine n.V.)	je 0.5h pro TN	Marcus Zimmer
Samstag	13.06.2026	08:15	13:15	online	KI Werkstatt	5	tba
Samstag	27.06.2026	08:15	14:30	SM O2.29	Präsentation Leistungsnachweis	7	Marcus Zimmer