

CAS Strategisches Kundenmanagement HS 2026

Modul 1 - Strategisches Marketing

Tag	Datum	von	bis	Raum	Thema	Lektionen	Dozierende
Freitag	21.08.2026	08:15	12:30	ZHAW	Einführung & Kernaufgaben des Marketing verstehen	5	Müller & Zimmer
Freitag	21.08.2026	13:30	17:45	ZHAW	Unternehmensstrategien & Geschäftsmodelle beschreiben	5	Müller & Zimmer
Samstag	22.08.2026	08:15	12:30	online	Geschäftsmodelle weiterentwickeln	5	Vogt
--	--	--	--	---	Strategische Ausgangslage analysieren (asynchron)	2	Müller & Vogt
Freitag	04.09.2026	08:15	12:30	extern inkl.	Intensivseminar: Aus der Unternehmensstrategie ein strategisches Marketingprojekt ableiten	5	Müller, Pesek & Vogt
Freitag	04.09.2026	13:30	17:45	extern inkl.	Intensivseminar: Aus der Unternehmensstrategie ein strategisches Marketingprojekt ableiten	5	Müller, Pesek & Vogt
Samstag	05.09.2026	08:15	12:30	extern	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	11.09.2026	08:15	12:30	ZHAW	Megatrend Digitalisierung & AI: Auswirkungen auf das Marketing einschätzen	5	Zimmermann
Freitag	11.09.2026	13:30	17:45	ZHAW	Megatrend Nachhaltigkeit: Auswirkungen auf das Marketing einschätzen	5	Bächler & Furchheim
Samstag	12.09.2026	08:15	12:30	online	Mit Risiken umgehen und Szenarien entwickeln / Business Case erstellen	5	Beinert
Dienstag	15.09.2026	17:00	18:30	online	Business Case erstellen (Forts.)	2	Beinert
Samstag	03.10.2026	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	23.10.2026	08:15	12:30	ZHAW	Einführung: ZHAW Customer Management (CM) Framework	5	Marcus Zimmer
Freitag	23.10.2026	13:30	14:15	ZHAW	Strategie: Kundenbedürfnisse und Kundenzufriedenheit	1	Marcus Zimmer
Freitag	23.10.2026	14:20	17:45	ZHAW	Workshop Kundenzufriedenheit	4	Michael Brandt (CX-Excellence)
Samstag	24.10.2026	08:15	12:30	online	Kundenwertorientiertes CM + Analytisches CM	5	Marcus Zimmer
Freitag	06.11.2026	08:15	12:30	ZHAW	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Akquise	5	Frank Hannich
Freitag	06.11.2026	13:30	17:45	ZHAW	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Bindung & Engagement	5	Frank Hannich
Samstag	07.11.2026	08:15	12:30	online	CM-Aktivitäten entlang des Customer Life Cycle - Complaint Management + Rückgewinnung	5	Marcus Zimmer
	KW46			online	Coaching zum Leistungsnachweis (Termine n.V.)	je 0.5h pro TN	Marcus Zimmer
Freitag	20.11.2026	08:15	12:30	ZHAW	Marketing Technologie	5	Marcel Hüttermann
Freitag	20.11.2026	13:30	17:00	ZHAW	Customer Management Systeme	4	Frank Hannich, Colin Gyax (BSI)
Samstag	21.11.2026	08:15	09:00	ZHAW	Update LN / Nachhaltiges Kundenmanagement	1	Marcus Zimmer
Samstag	21.11.2026	09:00	12:30	ZHAW	Workshop Kundenorientierung	4	Michael Brandt (CX-Excellence)
	KW48	16:00	20:00	online	Coaching zum Leistungsnachweis (Termine n.V.)	je 0.5h pro TN	Marcus Zimmer
Freitag	04.12.2026	08:15	17:45	ZHAW	KI Werkstatt	10	TBA
Samstag	05.12.2026	08:15	12:30	online	Ersatztermin	5	
Samstag	12.12.2026	08:15	14:30	ZHAW	Präsentation Leistungsnachweis	7	Marcus Zimmer