

Curriculum CAS ACEM 2026.2 - vorbehaltlich Änderungen!

Modul 1: AI-driven Customer Experience Management

Tag	Datum	von	bis	Raum	Thema
Freitag	04.09.2026	08:15	12:30	MW 02.05	Willkommen in der Erlebnis-Ökonomie: CX-Maturität verstehen und einschätzen
Freitag	04.09.2026	13:30	17:45	MW 02.05	Next-Generation Value Creation: durch Netzwerkeffekte und Co-Creation Wert generieren
Freitag	04.09.2026	18:00	20:00	National	Welcome Apéro - Restaurant National
Samstag	05.09.2026	09:00	13:15	online	CEM Themenfelder & AI Grundlagen
Freitag	11.09.2026	08:15	12:30	extern	AI Deep-Dive: Teil 1
Freitag	11.09.2026	13:30	17:45	extern	AI Deep-Dive: Teil 2
Samstag	12.09.2026	09:00	13:15	online	Best Practice Input: 1. CEM Prozesse 2. Digitales Kundenerlebnis (Big Data, UX, AR)
Freitag	18.09.2026	08:15	12:30	MW 02.05	AI Deep-Dive: Teil 3
Freitag	18.09.2026	13:30	17:45	MW 02.05	AI Deep-Dive: Teil 4
Samstag	19.09.2026	09:00	13:15	online	Employee Experience: Wie zufriedene Mitarbeiter:innen für eine bessere CX sorgen
Freitag	25.09.2026	08:15	12:30	SWISS Kloten	Company Visit: SWISS Experience Hub
Freitag	25.09.2026	13:30	17:45	SWISS Kloten	Company Visit: SWISS Experience Hub
Samstag	26.09.2026	09:00	13:15	tbd	tbd Leistungsnachweis LN1 (tbd)
Freitag	02.10.2026	08:15	12:30	Reserve	Reservetermin On Session oder Leistungsnachweis LN1 (tbd)
Freitag	02.10.2026	13:30	17:45	Reserve	Reservetermin On Session (tbd)
Samstag	03.10.2026	09:00	13:15	SM 02.24	Leistungsnachweis LN1 Intro zu Leistungsnachweis 2
				Individuelles Coaching für den Leistungsnachweis 30 Minuten	

Modul 2: AI-driven Customer Experience Design

Tag	Datum	von	bis	Raum	Thema
Freitag	09.10.2026	08:15	12:30	SM 02.29	CX Strategie (Teil 1)
Freitag	09.10.2026	13:30	17:45	SM 02.29	Kundenzentrierung mit JTBD-Persona
Samstag	10.10.2026	09:00	13:15	online	CX Strategie (Teil 2)
Freitag	16.10.2026	08:15	12:30	SM 02.24	Erlebnisse überprüfbar machen: Einsatz von Experimenten im CEM
Freitag	16.10.2026	13:30	17:45	SM 02.24	Customer Feedback Metrics & Dashboards
Samstag	17.10.2026	09:00	13:15	online	Customer Journey Design & Touchpoint Analyse
Freitag	23.10.2026	09:00	12:30	Allianz Zürich	Company Visit: Customer Excellence x Allianz
Freitag	23.10.2026	13:30	17:45	ZHAW Europaallee	Customer Experience Best Practice: AI flows bei vreni.ai
Samstag	24.10.2026	09:00	13:15	SM 02.24	CX Storytelling
Freitag	13.11.2026	08:15	12:30	SM 02.24	CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und Erlebnisdimensionen
Freitag	13.11.2026	13:30	17:45	SM 02.24	CX Staging: Design & Inszenierung von Kundenerlebnissen mit Sinnen und Erlebnisdimensionen
Samstag	14.11.2026	09:00	13:15	Reserve	Reservetag
Freitag	20.11.2026	08:15	12:30	SM 02.24	Leistungsnachweise 2
Freitag	20.11.2026	12:30	13:30	25h Hotel Langstrasse Zürich	Gemeinsamer Abschluss-Lunch
Freitag	20.11.2026	13:30	17:45	25h Hotel Langstrasse Zürich	Company Visit: Customer Experience x 25h Hotel Langstrasse (Führung durch Lukas Meier)
				Individuelles Coaching für den Leistungsnachweis 30 Minuten	