

TEILNEHMERHINWEISE

Anmeldung:

Um eine Anmeldung wird aus organisatorischen Gründen gebeten, da nur begrenzte Plätze frei sind. Sie können sich online anmelden unter:

<https://www.hss.de/veranstaltungen/>

oder Sie senden bei erhaltenem Postversand des Programms die beigefügte Teilnahmeerklärung zurück.

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns ein besonderes Anliegen. Wir verarbeiten Ihre Daten daher ausschließlich auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen (insbes. Bundesdatenschutzgesetz/Datenschutz-Grundverordnung). Sollten Sie nicht damit einverstanden sein, dass Name und Anschrift in eine Teilnehmerliste aufgenommen werden, bitten wir um kurze Benachrichtigung.

Die Anmeldung ist verbindlich. Sollten Sie wider Erwarten nicht teilnehmen können, melden Sie sich bitte in jedem Fall und baldmöglichst ab.

Mittagessen und Getränke auf Selbstzahlerbasis.

Fahrtkosten werden nicht erstattet.

Wir können leider keinerlei Haftung für Personen- und Sachschäden (auch für Garderobe) bei der An- und Rückreise sowie am Seminarort übernehmen

ANMELDUNG / ORGANISATION

Sarah Hagedorn
Referat Wirtschaft, Finanzen, Arbeit und Soziales
Tel. + 49 (0)89 1258- 342 | Fax -338
E-Mail: ref0302@hss.de

EINLADUNG

SO ERREICHEN SIE DEN TAGUNGSPORT

Amberger Congress Centrum

Schießstätteweg 8
92224 Amberg

www.acc-amberg.de

Tel.: 09621/4900-0

Anreise lt. Hotel:

Ambergs Bahnhof ist verkehrsgünstig an das ICE-Schienennetz der Deutschen Bahn angeschlossen. Das ACC ist vom Bahnhof zu Fuß in ca. 7 Minuten zu erreichen.

Mit dem PKW:

Von Westen und Norden über die A6 Nürnberg-Heilbronn, Ausfahrt Amberg-Stadtmitte und weiter über die Bundesstraße 299.

Von Süden über die A93 Regensburg-Hof, Ausfahrt Schwandorf/Amberg und weiter über die Bundesstraße 85.

Von Osten und Norden über die A6, Ausfahrt Amberg-Ost und weiter über die Bundesstraße 85.

KMU Workshop

CUSTOMER EXPERIENCE & SERVICE DESIGN

Kundenerlebnis & Umsatz optimieren

Samstag, 24. September 2022
09.30 Uhr bis 14.30 Uhr

Amberger Congress Centrum

Das **Unternehmertum & Digitalisierung** gehen Hand in Hand. Nicht zuletzt unter den Corona-Bedingungen boomt der Markt für E-Commerce. Der Handel wird stetig digitaler und die Konkurrenz globaler. Dazu kommt ein verändertes Kunden- & Kaufverhalten der Bevölkerung. Geld wird teils bedachter ausgegeben, gerade in aktuellen Zeiten. Doch auch analoge Touchpoints, also Berührungspunkte mit einem Unternehmen, wie Ladengeschäfte oder Werbemittel, bleiben wichtig. Egal ob digital oder analog: Kunden fordern positive Erlebnisse mit Unternehmen ein. Dieses Seminar widmet sich der **Customer Experience** und zeigt auf, wie Unternehmen positive Kundenerlebnisse bieten können. Im Praxisteil bewerten die Teilnehmenden die Customer Experience im eigenen Unternehmen und erkennen Verbesserungspotentiale.

An Hand eines Schritt-für-Schritt-Modells können neue Serviceleistungen entwickelt und bestehende optimiert werden. Das sorgt für begeisterte Neukunden und festigt die Bindung zu Stammkunden nachhaltig.

Zielgruppe sind Betreiber von Ladengeschäften und Gastronomen wie auch E-Commerce-Unternehmer, Studierende und Auszubildende, Startups sowie Interessierte.

Wir freuen uns auf ein anregendes Seminar mit Ihnen!

Stefanie v. Winning
Leiterin des Instituts
für Politische Bildung

Konrad Teichert
Referatsleiter

Tagesprogramm

ab	
09.00 Uhr	Anmeldung, keine Teilnehmergebühren, Warm-Up Begrüßungskaffee
09.30 Uhr	Start Tagesworkshop
	Wirtschaftsförderung in Amberg N.N. Wirtschaftsförderungsgesellschaft Amberg mbH
	Aktuelle Entwicklungen im Marketing: Die Bedeutung kundenorientierter Services in der aktuellen Wirtschaftslage
	Wie funktioniert die Kundenreise? Customer Experience und Customer Journey
11.30 Uhr	Mittagspause
12.30 Uhr	Praxis-Workshop: Identifikation, Analyse und Optimierung der Customer Experience
	Customer Experience praktisch messen und verbessern

Schritt für Schritt: Anleitung zur Entwicklung neuer Serviceleistungen, die Kunden begeistern und binden

14.30 Uhr Ende des Seminars
anschließend stehen die Referenten bis 15.00 Uhr für Fragen zur Verfügung

Referenten & Seminarleitung

Prof. (FH) Dr. André Haller
Hochschullehrer für Marketing, Kommunikationsmanagement und Digital Marketing (FH Kufstein Tirol),

Adrian Maier
Unternehmensberater & Trainer Agile Methoden, Inventive Sales Consulting