Fachkraft für Customer Journey Management

Inklusive IHK-Zertifikat

Scan oder Klick

Prüfung durch die IHK
100 % finanziell förderbar
Ab 4 Wochen on demand
In Voll- & Teilzeit möglich
Digitales Lernen und zeitliche Flexibilität
Abschlussorientierte Weiterbildung nach AZAV

MACHEN SIE SICH FIT!

FACHKRAFT FÜR CUSTOMER JOURNEY MANAGEMENT

Die Weiterbildung zur Fachkraft für Customer Journey Management (CJM) vermittelt fundiertes Wissen über die Optimierung der Kund*innenerfahrungen entlang der gesamten Customer Journey. Teilnehmer*innen lernen, die Bedürfnisse und Verhaltensweisen von Kund*innen zu verstehen, Touchpoints zu analysieren und die Interaktionen mit dem Unternehmen zu gestalten. Der Kurs bietet praxisorientierte Methoden, um kund*innenorientierte Prozesse aufzubauen, eine konsistente Kund*innenerfahrung zu gewährleisten und langfristig die Kund*innenzufriedenheit und -bindung zu steigern.

QUALIFIZIERUNGSINHALTE

LERNINHALTE

- Einführung in das Customer Journey Management
- Schritt für Schritt zur Customer-Journey-Map
- Kund*innenschaft verstehen: Von Daten zu Insights
- Praxisbeispiele
- Mehr als Marketing: Customer Journeys unterstützen die Unternehmenskultur
- Vom Journey Management zur kund*innenschaftszentrierten Unternehmenskultur
- Erfolgsmessung mit System
- Die Rolle der Customer-Journey-Managenden
- Talkrunden und Fehlervermeidung
- Vorbereitung Abschlusstest

LERNZIEL

Das Lernziel ist, die Customer Journey und ihre Bedeutung für Unternehmen zu verstehen. Dazu gehört, die Phasen der Customer Journey kennenzulernen, eine Customer-Journey-Map zu erstellen und relevante Touchpoints zu analysieren. Methoden zur Kund*innendatenanalyse, die Anwendung theoretischer Modelle auf Praxisbeispiele sowie die Förderung interdisziplinärer Zusammenarbeit stehen im Fokus. Abschließend sollen KPIs wie NPS und CSAT genutzt werden, um den Erfolg von Maßnahmen zu messen und die Customer Journey strategisch und praxisnah zu optimieren.

VORAUSSETZUNG

Es sind keine speziellen fachlichen Vorkenntnisse erforderlich. Erste Erfahrungen im Marketing, Vertrieb oder Kund*innendienst sowie ein grundlegendes Verständnis für Unternehmensprozesse sind jedoch hilfreich. Die Teilnehmer*innen sollten ein Interesse daran haben, die Kund*innenperspektive besser zu verstehen und ihre Fähigkeiten zur Analyse und Optimierung von Kund*innen-interaktionen zu verbessern.

PRAXIS

Der Abschluss zur Fachkraft für Customer Journey Management befähigt Teilnehmer*innen, Kund*inneninteraktionen strategisch zu gestalten, Kund*innenerlebnisse zu verbessern und Prozesse zur Kund*innenbindung umzusetzen. Dies eröffnet Chancen in kund*innenorientierten Bereichen wie Marketing, Kund*innenservice und Produktmanagement.

SCHRITT FÜR SCHRITT

1. **Persönlichen Beratungstermin vereinbaren:** Was sind Ihre beruflichen Wünsche und Ziele? Welche Voraussetzungen bringen Sie für Ihren Wunschberuf mit? Diese und noch weitere Fragen klären wir mit Ihnen im persönlichen Gespräch. melden Sie sich dazu unter Tel. 030 4036659-40/-60 oder per Mail unter beratung@gpb.de an.
2. **Finanzielle Förderung nutzen:** Die Weiterbildungen sind individuell förderfähig durch die Agentur für Arbeit und Jobcenter mit einem Bildungsgutschein. Wir beraten Sie gerne dazu.
3. **Starttermin auswählen:** Sie können täglich mit Ihrer Weiterbildung starten.
4. **Vertrag abschließen,** Zugangsdaten erhalten und den Kurs starten.

QUALITÄTSMANAGEMENT CERTQUA ZUGELASSENE MASSNAHME NACH AZAV

KONTAKT

GPB – Gesellschaft für Personalentwicklung und Bildung mbH

Bildungsberatung Institut Mitte
Beuthstraße 8
10117 Berlin
030 403665960
beratung@gpb.de
www.gpb.de
U-Bhf. Spittelmarkt (U2)
Bus M48, 248, 265

Bildungsberatung Institut Neukölln
Karl-Marx-Straße 272
12057 Berlin
030 403665940
beratung@gpb.de
www.gpb.de
U-Bhf. Grenzallee (U7)
U-Bhf. Grenzallee (Bus 171)
S-Bhf. Neukölln (S41, S42, S45, S46, S47)

/gpbberlin