

## Workshop

22. November 2021, 14:00 – 18:00, Van der Valk Airport Hotel, Düsseldorf

# CUSTOMER EXPERIENCE WORK- & PLAYSHOP

Tipps &  
Tricks aus  
10 Jahren  
CX Design



- Du** lernst die Welt aus den Augen deiner Kunden zu sehen und erlebst die wichtigsten Methoden des Customer Experience Design live.
- Du** verstehst, wie Menschen wirklich ticken und wie sie Produkte und Prozesse erleben.
- Du** kannst über unsere größten Fuck Ups lachen und ersparst dir selber Lehrgeld zu zahlen.

### Ablaufbeschreibung

- Wir** spielen einen kompletten **Design Thinking Prozess** als Grundlage von Customer Experience Design durch
- Wir** gestalten **Personas** lebensecht und data driven und zeigen dir, wie man damit arbeitet. Dabei verwenden wir Sinus Milieus®, Limbic Map® und PCM® (Process Communication Modell)
- Wir** mappen eine **Customer Journey** und erklären dir, was das mit Kundenkernprozessen zu tun hat.
- Wir** erzählen dir, woran **die meisten CX Projekte scheitern** und was man dagegen tun kann.

### Zielgruppe

Führungskräfte und Experten aus den Bereichen Marketing, Service, Vertrieb, Prozessmanagement und Projektmanagement

### Deine Workshopleitung

**Christine Kimmel**, Partnerin CX Agentur, Wien;  
CX Designerin, agile Organisationsbegleiterin, zertifizierte PCM Trainerin / Coach  
**Elisabeth Gogg**, CX Designerin  
und selbständige Netzwerkpartnerin, CX Agentur, Wien

