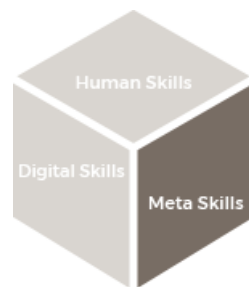


**Kundenorientierung 4.0****Kundenbeziehungen aufbauen und erhalten**

<b>Webcode</b>	ZMAB
<b>Nutzen</b>	Das Modul setzt sich zum Ziel, Prozesse, Methoden und persönliche Fähigkeiten (Hard und Soft Skills) in Theorie und Praxis zu vermitteln, damit sich Unternehmen durch Kundenorientierung mehrwertstiftend im Wettbewerb positionieren und Kunden langfristig an sich binden können.
<b>Zielgruppen</b>	Dieses Modul ist für alle Personen geeignet, unabhängig von Funktion, Branche, Ausbildung oder Alter. Es richtet sich an alle, die dem Wandel begegnen und ihre Kompetenzen in diesem Themenbereich entwickeln möchten. Die Teilnehmenden sind bereit, sich aktiv auf neue Formen des Lernens einzulassen und bestehende Denkmuster zu durchbrechen.
<b>Dauer</b>	6 Präsenzlektionen + 2 Webinare
<b>Module</b>	<p><b>Durchführung Bern</b></p> <p>Mittwoch, 28. August 2020, 09.00 - 10.00 Uhr - Webinar  Donnerstag, 17. September 2020, 08.30 - 14.30 Uhr  Donnerstag, 22. Oktober 2020, 09.00 - 10.00 Uhr - Webinar</p> <hr/> <p><b>Durchführung Zürich</b></p> <p>Mittwoch, 9. September 2020, 09.00 - 10.00 Uhr - Webinar  Donnerstag, 30. September 2020, 08.30 - 14.30 Uhr  Donnerstag, 4. November 2020, 09.00 - 10.00 Uhr - Webinar</p>

**Lektionentafel****Meta Skills**

Meta Skills sind konzeptionelle Kompetenzen und Haltungen, die es ermöglichen, in der Gesellschaft und Arbeitswelt auch in Zukunft aktiv und gestaltend tätig zu sein und Veränderungen mitzuprägen. Kombiniert mit den benötigten fachlichen Voraussetzungen sind Meta Skills zentrale Kompetenzen, um Ideen zu entwickeln und umzusetzen, aktiv mitzugestalten und sich längerfristig im Arbeitsmarkt erfolgreich zu bewegen.

<b>Methoden / Didaktik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Vorbereitungsauftrag: Teilnehmende geben ihre Themen/Fälle anhand eines Auftrags der Trainerin ein. Auf dieser Basis wählt die Trainerin passende Themen/Fälle aus, zu denen dann bis zum Webinar Teams gebildet und in diesem die Methoden für die Vorbereitung bis zur ersten Präsenzlektion besprochen werden können.</li> <li>– 1 Webinar</li> <li>– 6 Präsenzlektionen (3 Wochen nach dem Webinar)</li> <li>– 1 Webinar</li> </ul>
<b>Mein Anschluss</b>	<p>Bitte eigenen Laptop inkl. Ladekabel mitbringen.</p> <p>Vor dem ersten Webinar müssen eigene Themen/Fälle anhand eines zugestellten Frameworks eingereicht werden.</p>
<b>Preisinfo</b>	CHF 680.-

---

**Trainer/-in**

Jana Lév

Jana Lév ist Geschäftsführerin Noema Innovation GmbH.

Mit Ihrer Erfahrung als Entre- und Intrapreneurin, Strategin, Coach und Führungskraft begleitet sie Unternehmen bei der Entstehung von Innovation und neuen Geschäftsmodellen. Ein Schlüsselfaktor dafür ist die strategische Kundenzentrierung, die in allen Bereichen eines Unternehmens verankert sein muss. Als Trainerin vermittelt sie den Teilnehmenden die nötigen Skills in Theorie und Praxis, damit sie diese in ihrem beruflichen Alltag zum Zwecke der erfolgreichen Differenzierung durch eine überzeugende Customer Experience einsetzen können.

---

**Beratung**

SkillBox Beratung

+41 44 974 30 49

[sihlpost@kvz-weiterbildung.ch](mailto:sihlpost@kvz-weiterbildung.ch)

---

KV Business School Zürich

Bildungszentrum Sihlpost

Sihlpostgasse 2

Postfach

CH-8031 Zürich

T +41 44 974 30 00