

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

VOM
ERLEBNIS
ZUR
BEZIEHUNG

23./ 24. August 2021 | Creaholic Biel/Bienne
Das Jahresforum für Customer Experience Design & Management

27. September – 5. Oktober 2021 | Customer Experience Design, Virtuelle Masterclass

VERANSTALTUNGSPARTNER

stimmt

Leidenschaftlich agieren – Kundenherzen erobern



Vom Erlebnis zur Beziehung

Nach erfolgreichen Jahren in Österreich und Deutschland und kommt das Customer Experience Forum am 23./ 24. August als hybride Konferenz nach Biel/Bienne in die Schweiz zurück.

Schließlich ist es gerade jetzt wichtiger denn je, den Draht zum Kunden nicht abreißen zu lassen und mit mutigen Schritten die Weichen für die Zukunft zu stellen.

Wie jedes Jahr zeigen wir die neuesten Trends und Entwicklungen im Customer Experience Management auf. Bei uns hörst du echte und unbeschönigte Berichte aus der Praxis führender Unternehmen, die unter die Haut gehen und Inspiration sowie Anregung für die eigenen Herausforderungen geben.

Organisation.

Markus Blocher, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

Moderation.

Susanna Brönnimann, Beraterin für Kundenfokus, Stimmt, Zürich

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

aus Unternehmen in B2B und B2C wie Sanitas, Hirslanden, ProSiebenSat.1, Energie Wasser Bern, BLS, niceshops, CSS, Oracle, u.v.m.

ZIELGRUPPE

Leitung Customer Experience Management, Touchpoint Management, CRM, Marketing, Vertrieb, Service, Qualität, Entwicklung, Business Development, Innovationsmanagement sowie Geschäftsführer und Unternehmer

INSPIRIEREND – INTERAKTIV – PRAXISRELEVANT



INSPIRIEREND. ANDERS.

Es geht nicht um Best Practice, also die schöne, heile Welt: Erlebe Praxis pur und ungeschminkt! Blicke mit uns über den eigenen Tellerrand und denke grenz- und siloüberschreitend. Lass dich inspirieren und anstecken zu Mut und neuen Ideen, um deine Kunden in Zukunft aktiv zu begeistern!



KONKRET. INTERAKTIV.

- > Inspirierende Vorträge bringen es auf den Punkt.
- > Wähle deine persönlichen Themenschwerpunkte aus dem vielfältigen Workshop-Angebot.
- > Nach jedem Vortrag bleibt Zeit für Fragen.



ERLEBNISSE. AUSTAUSCH.

Triff dich mit CX-Verantwortlichen aus allen Branchen! Die Vortragenden stehen dir für persönliche Gespräche gerne zur Verfügung. Das Forum bietet vielfältige Gelegenheiten für einen Meinungs- und Erfahrungsaustausch. Ob bei den gemeinsamen Mittagessen, in der Networking-Zone, in den Loop-Sessions oder beim Get-together – lerne führende ExpertInnen und interessante KollegInnen kennen.





M. Blocher

S. Brodbeck

9:30 Begrüßung

WILLKOMMEN BEIM 9. CUSTOMER EXPERIENCE FORUM!

Markus Blocher, Projektmanager, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

Susanna Brönnimann, Moderatorin des CX Forums, Beraterin für Kundenfokus, Stimmt, Zürich

9:40 Keynote

IST "CUSTOMER EXPERIENCE" AMBITIONIERT GENUG?

> Was wenn Neukundengewinnung wichtiger ist als die Zufriedenheit heutiger Kunden?

> Was wenn es falsch ist, auf Kundenwünsche zu reagieren?

> Was wenn Wissen nicht Freund, sondern Feind ist?

Jean-Philippe Hagmann, Keynote Speaker, Dozent, Autor, Unternehmensführer, Agentur für radikale Innovation, Zürich

10:25 Keynote

SPIEGLEIN, SPIEGLEIN AN DER WAND ...

Der Stimmt CX Monitor 2021 zeigt, welche Firmen die besten Kundenerlebnisse im Land bieten.

Wer hat gewonnen? Wer ist aufgestiegen?

Und warum reicht ein gutes Customer Experience nicht mehr, um erfolgreich zu sein in gesättigten Märkten?

Glenn Oberholzer, Experte für Kundenfokus und Partner, Stimmt, Zürich

11:10 Icebreaker

Loop-Session

11:20 Pause

11:50 Praxis pur

HIRSLANDEN CONTINUUM OF CARE

Qualitätsbasierte Kundenorientierung entlang von Customer Journeys

Dr. Niowi Näf, Head of Corporate Development & Innovation und

Sabine Brodbeck, Corporate Business Development, Hirslanden, Zürich

12:20 Praxis pur

HÖRT AUF, ALLES FÜR DEN KUNDEN ZU MACHEN!

Verankerung und Skalierung von Customer Experience Management in der Praxis

Michael Karsch, Professional Inventor & Partner und

Stephan Engl, Managing Partner, Creaholic, Biel

Erich Jungo, Leitung Customer Experience Management & Simplicity, EWB, Bern

13:20 Mittagspause



14:20 Workshop-Session

CX-PROJEKTERFOLGE KOMMUNIZIEREN, FEIERN UND VERANKERN

Gemeinsame Sammlung von Best Practices und Diskussion, wie die richtigen Stakeholder mit ins Boot geholt, und Stolpersteine im CX Management vermieden werden können.

Susanna Brönnimann, Beraterin für Kundenfokus und

Glenn Oberholzer, Experte für Kundenfokus und Partner, Stimmt, Zürich

15:40 Pause

16:10 Praxis Pur

CUSTOMERS FIRST, COMPETITORS SECOND.

Strategischer Kundenfokus zahlt sich aus!

Deshalb stellt CSS seine Kundenbedürfnisse an erste Stelle und verbessert sich im CX-Ranking.

Marco Ippolito, Leiter Markt- und Kundenmanagement, CSS Versicherung, Luzern

16:40 Praxis Pur

HEAD, HEART & HANDS

Omnichannel CRM auf dem steilen Weg vom Papier zum Kunden

Kaspar Trachsel, Leiter Vertrieb und Marketing und Mitglied der Geschäftsleitung, Sanitas, Zürich

17:10 Praxis Pur

STEUERN, BEFÄHIGEN, REALISIEREN

Kundenerlebnisse managen bei der BLS

Benjamin Müller, Leiter Customer Experience Management, BLS, Bern

17:40 Keynote

RADICAL. DIGITAL. MAGICAL.

Was es für Unternehmen, Organisationen, Abteilungen und letztlich Mitarbeiter braucht, um den Kunden wirklich in den Fokus des täglichen Handelns zu stellen.

Björn Sorge, Vice President Experience Design, ProSiebenSat.1, München

18:10 CX-Get-together

NETWORKING, DRINKS & FINGERFOOD





J. E. Baars

9:30	Keynote	ES KOMMT AUF'S GANZE AN! Wie Kundenzentrierung zu wirklich relevanten Kundenlösungen führt. Prof. Jan Erick Baars , Unternehmensberater und Leiter CAS in Designmanagement, Fachhochschule Luzern
10:10	Keynote	OHNE WEG IST AUCH DAS ZIEL EGAL Warum Daten, MVPs und Innovationsworkshops noch keine überzeugende CX erschaffen. Christian Peter , Experte für Digitalisierung, spricht als Autor des Buches „Kundenfokus“; daneben ist er Leiter Marketing Automation einer großen deutschen Privatbank
10:50	Reflexion	Loop-Session
11:00	Pause	
11:30	Impuls	JENSEITS DER SILOS – NÄHER AM KUNDEN Versuche, CX-Management fest in der Organisation zu verankern, bleiben anspruchsvoll. Woran das liegt und was man dagegen tun kann. Cyrill Luchsinger , Berater, Blogger & Senior Manager Customer Experience, Schweizerische Post, Bern
12:00	Praxis Pur	BETTY BOSSI VERSTEHT ANNA ALLTAG: PERSONAS LEBEN Im führenden Kulinarik-Unternehmen der Schweiz sind Personas nicht nur ein Design-Tool, sondern stehen im Zentrum wichtiger Entscheidungen. Lisa Baumann , Customer Relationship Manager, Betty Bossi, Zürich Manuel Villiger , Experte für Kundenfokus, Stimmt, Zürich
12:30	Keynote	DATA DRIVEN EXPERIENCE Wie aus Daten Emotionen werden und es gelingt Kunden zu Fans zu machen. Daniel Renggli , Director CX Field Marketing EMEA North, Oracle, Zürich
13:10	Mittagspause	





14:10 Praxis Pur

WOW YOUR CUSTOMERS!
E-Commerce und die Zukunft des Einkaufserlebnisses
Florian Flock, Business Development Manager, Niceshops, Graz

14:40 Praxis Pur

ÜBER DIE PROVISION HINAUS: WIE MOTIVIERE ICH MITARBEITENDE FÜR CX?
CX im unabhängigen Vertrieb
Céline Graber, Customer Experience Manager, Allianz Suisse, Zürich

15:10 Keynote

RAUS AUS DER CX-FALLE!
Typische CX-Programme greifen zu kurz. CX-Verantwortliche müssen über den Tellerrand blicken und ihre Unternehmen wieder konsequent auf den Kundennutzen ausrichten.
Dr. Maxie Schmidt, Autorin, Keynote Speaker & Vice President, Principal Analyst, Forrester, Cambridge, Massachusetts

15:50 Wrap Up

WRAP UP UND VERABSCHIEDUNG

16:00 Ende

ENDE DES CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



Vortragende



Prof. Jan-Erik Baars begann 1990 seine Laufbahn als Industrie-Designer bei Philips. 2009 wechselte er zur Telekom und machte sich 2011 selbstständig als Strategieberater. Er ist zudem VR bei der Schweizer Designagentur Vetica AG. 2011 begann er an der Hochschule Luzern, Schweiz, wo er zurzeit am Institut für Marketing tätig ist. Seit Juni 2021 ist er Gesellschafter der Customer Mertics AG. www.janerikbaars.com



Lisa Baumann arbeitet seit fünf Jahren bei Betty Bossi im Marketing & CRM und verknüpft dort ihre Leidenschaft für Menschen, Zahlen und die Kulinarik. Sie kümmert sich dort um die langfristige Kundenbindung mit weitlaufenden Projekten wie der Erarbeitung der Betty Bossi Personas und deren Rückabbildung auf den Kundenstamm. www.bettybossi.ch



Sabine Brodbeck verfügt über einen Master of Musculoskeletal & Sports Physiotherapy sowie ein EMBA in Health Care Management. Sie unterstützt im Rahmen des Business Development leidenschaftlich die Entwicklung von verbessertem Patientennutzen und der Patientenbefähigung entlang des Continuum of Care, insbesondere in komplexen medizinischen Bereichen. www.hirslanden.ch



Susanna Brönnimann studierte Gesellschafts- und Rechtswissenschaften im Bachelor an der Universität Basel und Management, Organisation und Kultur an der HSG. Neben ihrem Studium führte sie durch verschiedene Workshops mit Schwerpunkten in Kundenfokus und Design Thinking. Sie verfügt zudem über mehrjährige Design Thinking Erfahrung in Studienprojekten. www.stimmt.ch



Stephan Engl Als Managing Partner bei Creaholic unterstützt er Firmen und Führungskräfte bei kundenorientierten Innovations- und Change- Projekten, in der Entwicklung einer auf den Kunden ausgerichteten Organisation, dem Entwurf kundenzentrierter Strategien und deren Umsetzung in Produkte, Services und Prozesse. www.creaholic.com



Florian Flock seine Karriere begann mit der Gründung eines eigenen Unternehmens im 18. Lebensjahr. Aufgrund des anhaltenden Erfolgs entschieden für ein berufsbegleitendes Studium entschieden. Nach erfolgreicher Eingliederung der Unternehmung in eine südsteirische Web-Agentur sucht er neue Management-Herausforderung beim aufstrebenden E-Commerce-Unternehmen Niceshops. www.niceshops.com



Céline Graber ist seit 2018 als CX-Managerin bei der Allianz Suisse tätig. Sie beschäftigt sich leidenschaftlich damit, den Status Quo zu hinterfragen und die Zukunft der KundInnen zu verbessern und zu vereinfachen. Vor ihrer Rolle als CX-Managerin leitete Céline UX-Projekte in der renommierten Digitalagentur Unic AG. www.allianz.ch



Jean-Philippe Hagmann ist Innovationsberater, Autor, Keynote Speaker und Dozent. Er verfügt über einen Hintergrund als Maschinenbauingenieur und Industriedesigner. Ob als Unternehmensberater für radikale Innovationen oder als Preisträger des „Top Speaker Award 2013“ – Jean-Philippe hinterfragt ständig den Status quo. www.jeanphilippehagmann.com



Marco Ippolito ist 2003 bei der CSS in verschiedenen Funktionen im Bereich Marketing. Heute als Leiter Abteilung Markt- und Kundenmanagement verantwortlich für verschiedene Marketingbereiche rund um Kunden, Daten und Online-Erlebnisse. Er verantwortete 2013 von Beginn an den CX-Weg der CSS zur echten Kundenorientierung und geht diesen Weg bis heute. www.css.ch



Erich Jungo leitet das Ressort „Customer Experience Management & Simplicity“ bei EWB. Zuvor war er bei der Swisscom tätig, wo er zuletzt das Produktmanagement für Kommunikationsdienste verantwortete. Seine Berufserfahrung stützt sich zudem auf die Projektmanager und Berater Tätigkeiten bei CSC und HP. Er ist dipl. Elektro- und dipl. Wirtschaftsingenieur. www.ewb.ch



Michael Karsch gestaltet die konsequente Ausrichtung des Wertstroms von Firmen auf Kundenbedürfnisse. Als Partner bei Creaholic berät er Mittel- und Großunternehmen auf Strategie- und Umsetzungs-Ebene, um Vision und Maßnahmen in Einklang zu bringen. www.creaholic.com



Cyrill Luchsinger ist Berater, Blogger und Referent für Kundenzentrierung. Durch Konzeptberatung, Workshops und Projektbegleitung hilft er Unternehmen, die Kundensicht einzunehmen. So ist er auch für die Schweizerische Post im Rahmen des Transformationsprojekts «Post von Morgen» tätig. Er gilt in der deutschsprachigen CX Business Community als CX Influencer und CX Thought Leader. www.post.ch



Benjamin Müller, promovierter Betriebswirt, arbeitete während 10 Jahren bei PostFinance, zuerst in der Strategieentwicklung, später als Leiter Marktforschung. Nach zwei Jahren in einer Marketing- und Strategieberatungsfirma verantwortete er bei der Krankenkasse KPT die Themen Innovation und CEM und fungierte als Business Development Manager. Seit August 2020 leitet Benjamin das CEM der BLS. www.bls.ch



Dr. Niowi Näf ist mitverantwortlich für die Strategieüberprüfung und Leistungsportfolios der Hirsländenkliniken. Im Rahmen ihrer Promotion forschte sie zum Thema Wertschöpfung in Schweizer Akutspitälern und setzt dies nun als Leiterin des Bereichs Corporate Development & Innovation für Hirslanden entlang des Continuum of Care ein. www.hirslanden.ch



Glenn Oberholzer leitet seit der Gründung von Stimmt 1998 Projekte im Bereich Service- und Interaktionskonzeption – besonders bei Banken und Versicherungen. Sein Wissen teilt er als Referent auf Konferenzen und an Lehrveranstaltungen in der Schweiz und im Ausland. www.stimmt.ch



Christian Peter ist Autor und Keynote-Sprecher. Er gestaltet Digitalisierungsprojekte und prägt seit Jahren das Bankgeschäft aus seinen Positionen heraus mit, u.a. als Leiter CRM einer großen deutschen Privatbank. Ehrenamtlich engagiert er sich in den Bereichen Bildung und Sport. In seinem Buch „Kundenfokus“ identifiziert er erfolgskritische Faktoren und Stolperfallen für erfolgreiche Digitalisierungsprojekte. www.sulona.com



Daniel Renggli hat eine Passion für CX Management und allen damit verbundenen Aspekten. Ganz besonders setzt er sich aber mit der Technologie auseinander, die ihm mehr als nur ein „enabler“ scheint. Die letzten 20 Jahre hat er in verschiedenen führenden Marketing- Positionen bei Oracle, Microsoft und SAP verbracht. www.oracle.com/ch-de



Dr. Maxie Schmidt ist Principal Analyst für CX-Professionals und leitet die Forschung von Forrester zu CX-Messprogrammen. In dieser Funktion berät sie Kunden beim Aufbau von effektiven CX-Messprogrammen, und wie diese im Unternehmensalltag innovativ eingesetzt werden können. Maxie ist eine häufige Keynote-Sprecherin und Workshop-Leiterin auf internationalen CX-Konferenzen. www.forrester.com

Partner



Björn Sorge bezeichnet sich als „Kind der New Economy“ und kann auf unzählige digitale Projekte und Produkte zurückblicken. Die wirklich konsequente Verankerung einer kundenzentrierten Strategie und Vision in Unternehmen ist für ihn eine Herzensangelegenheit. Diese setzt er heute als Vice President Experience Design bei der digitalen Transformation von Pro7Sat.1 um. www.prosiebensat1.com



Kaspar Trachsel ist seit 2018 Leiter Vertrieb & Marketing bei der Schweizer Krankenversicherung Sanitas. Zuvor war er bei der Atupri Versicherung für die Neupositionierung und die digitale Transformation verantwortlich und baute für die BAWAG PSK Bank das Omnichannel CRM auf. Langjährige Erfahrung in Marketing, Vertrieb und Business Transformation sammelte er bei Postfinance & UBS. www.sanitas.com



Manuel Villiger ist Betriebswirtschaftler bei der HSG und weiß genau, wie man Angebote mit Kundenfokus entwickelt und vermarktet. Aus seiner langjährigen Erfahrung in der Marketing- und Innovationsberatung bringt er unter anderem Branchenkenntnisse aus der Krankenversicherung, Telekommunikation, Retail, Finanz- und Konsumgüterbranche mit. www.stimmt.ch



VERANSTALTUNGSPARTNER



Seit 1998 unterstützen wir unsere Klienten dabei, sich durch positive Kundenerlebnisse zu differenzieren. Dabei verfolgen wir eine Vision: Kunden sollen mit ihren Unternehmen glücklich sein und Unternehmen mit ihren Kunden. Wir sind überzeugt und sehen seit über 20 Jahren, dass dies nicht nur eine sehr wert-

schätzende Weise ist, Geschäfte zu betreiben. Es ist auch profitabel. Bei der Umsetzung bedienen wir uns dabei virtuos aus den Werkzeugkästen von Customer Experience Management, Design Thinking, User Centered Design und anderem.

CONFERENCE HOST



CONTENT UND MEDIENPARTNER



Customer Experience Design | Virtuelle Masterclass

MONTAG, 27. September 2021, 9.00 bis 13.00 Uhr; DIENSTAG, 28. September 2021, 9.00 bis 13.00 Uhr

MONTAG, 4. Oktober 2021, 9.00 bis 13.00 Uhr; DIENSTAG, 5. Oktober 2021, 9.00 bis 13.00 Uhr

CX MASTERCLASS

Dein Nutzen

In acht virtuellen, interaktiven Einheiten zu je 90 Minuten erfährst du alles Notwendige, um Customer Experience Design erfolgreich und nachhaltig in deinem Unternehmen zu verankern und umzusetzen. Dazu gehören Methoden, wie der Customer Journey Atlas, eine Einführung in Design Thinking und das Arbeiten mit Personas ebenso, wie jede Menge Erfahrungen aus der Praxis aus unterschiedlichen Branchen. Für einen besseren Austausch auf Augenhöhe ist die Teilnehmerzahl auf maximal 18 begrenzt.

Deine Gastgeberin

Christine Krimmel ist Co-Gründerin der CX Agentur und Lektorin für Customer Experience Management an der WU Executive Academy. Sie gilt als CX-Pionierin in Österreich. Vor ihrer selbständigen Tätigkeit als Unternehmensberaterin hat sie mehr als 15 Jahre lang Erfahrung als strategische Marketingspezialistin und Customer Experience Managerin bei A1 und der Erste Bank gesammelt.



Deine Expert:innen aus der Praxis

Sonja Renner, CX Spezialistin, AOK Baden-Württemberg, Stuttgart

Cornelia Kenndler, CX Managerin, Nespresso, Wien

Wibke Moldaschl, Leitung CX, TeamBank AG, Nürnberg

Andrea Khol, Senior Managerin Customer Experience und Innovation, IT-Services der Sozialversicherung (ITSV), Wien



Ch. Krimmel



C. Kenndler



A. Khol



W. Moldaschl



S. Renner

“I really appreciated Christine’s clear presentations and experience. I also loved the ‘real life’ case studies – especially the Nespresso example with how they implemented Personas.”

Marianne Fleurimont,
Philip Morris, Gräfelfing

„Es hat viel Spaß gemacht und ich habe viel Neues gelernt. Das Welcome-Package im Vorfeld war auch toll.“

Antje Neumann,
50Hertz Transmission, Berlin

„Vielen Dank für die sprühende CX Leidenschaft an alle Präsentierenden und das Teilen der Informationen.“

Britta Hennenger, Tchibo, Hamburg

Inhalte

Teil 1: 27. September 2021, 9.00 bis 13.00 Uhr

CX Grundlagen

- > Die drei Customer Experience Design Prinzipien
- > Customer Experience Management – das Optimieren relevanter Kundenkernprozesse
- > Der Customer Journey Atlas
- > Einführung in Design Thinking Methoden

Gast: **Sonja Renner**, CX Spezialistin bei der AOK Baden-Württemberg, macht sich stark für die schrittweise Implementierung des CX-Ansatzes und gestaltet die Transformation aktiv mit.

Teil 3: 4. Oktober 2021, 9.00 bis 13.00 Uhr

Eintauchen in die Welt der Kund*innen

- > Immersive Research – Haltung entscheidet
- > Die unterschiedlichen Formen der Kundeneinbindung: Kund:innen-Konferenzen, Explorative Tiefeninterviews, virtuelle Formate
- > Typische Herausforderungen beim Transfer in die Organisation

Gast: **Wibke Moldaschl**, Leitung CX der TeamBank AG, ist der Überzeugung, dass man vom Kunden her nur denken kann, wenn man auch mit ihm spricht.

Teil 2: 28. September 2021, 9.00 bis 13.00 Uhr

CX Personas

- > Data-driven Personas gestalten
- > PCM (Process Communication Model): Erkenne die unterschiedlichen Motive und Bedürfnisse deiner Kund:innen
- > Sprachbilder, Wahrnehmung, Hauptmotive, bevorzugte Kommunikation und Sozialumgebung – jeder Persönlichkeitstyp braucht etwas anderes
- > Zahlreiche Praxisbeispiele

Gast: **Cornelia Kenndler**, CX Managerin bei Nespresso, hat es mit dem Personas-Ansatz geschafft, strategische Zielgruppen für die gesamte Organisation erlebbar zu machen.

Teil 4: 5. Oktober 2021, 9.00 bis 13.00 Uhr

CX ein holistischer Ansatz zur Unternehmenstransformation

- > CX Reifegrad Modell
- > Adaptionsmodell – das Unternehmen von außen nach innen denken
- > Tools und Methoden für eine agile, kundenzentrierte Organisationsentwicklung
- > Unternehmenskulturellen Wandel aktiv gestalten

Gast: **Andrea Khol**, Senior Managerin Customer Experience und Innovation bei der itsv, prägt und gestaltet das österreichische Gesundheitswesen seit vielen Jahren aktiv mit.

Anmeldung und Information

Einfach online anmelden: www.ch.cx-forum.eu

Per eMail: anmeldung@succus.at

Fragen? Ruf uns an: +43 1 319 09 34-0

SUCCUS GMBH | Wirtschaftsforen
Dingelbergstraße 23, 3150 Wilhelmsburg
Österreich
Telefon: +43 1 319 09 34-0
info@succus.at

Sprich uns direkt an:

Markus Blocher, Projektleiter
markus.blocher@succus.at

Katharina Zauner, Projektmanagement
katharina.zauner@succus.at

VERANSTALTUNGSORT CX FORUM:

Creaholic
Zentralstrasse 115
2503 Biel/ Bienne
Schweiz

Ein Format von:

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS

Teilnahmegebühr

CX FORUM, 23./ 24. August 2021, CHF 1.180,-
(bei einer Anmeldung bis 31. August 2021, regulär CHF 1.380,-)

CX FORUM DIGITAL*, 23./ 24. August 2021, CHF 480,-

VIRTUELLE MASTERCLASS: Customer Experience Design

27. September, 28. September, 4. Oktober, 5. Oktober 2021,
jeweils 9.00 bis 12.30 Uhr, CHF 1.180,-

Inbegriffen sind der Zutritt zum Forum, Unterlagen in elektronischer Form
sowie kulinarische Pausen und das gemeinsame Mittagessen.

Alle Preise exkl. 7,7 % MwSt

Anmeldungen unterliegen unseren AGBs:
<http://www.cx-forum.eu/agb.html>



M. Blocher



K. Zauner

* Das Customer Experience Forum Digital enthält den Zugang zum Live-Stream der Vorträge und Diskussionen von der Hauptbühne sowie einen exklusiven Online-Workshop, den Zugang zum Download von Präsentationen und Videos sowie virtuelle Networkingmöglichkeiten.



Für alle „Jammer“ in der Schweiz ist es wieder soweit:
25./ 26. August 2021, Biel/Bienne und virtuell
www.corporate-culture-jam.ch