



## Denkatelier: «Customer Experience» für Logistikdienstleister

Nach der erfolgreichen Akquisition steht im operativen Tagesgeschäft der Kontrakt-Logistik das Kundenerlebnis im Mittelpunkt. Eine positive Wahrnehmung kann die Kundenloyalität erhöhen und eine langfristige, stabile und profitable Partnerschaft ermöglichen. Eine negative Wahrnehmung beeinflusst die Kundenbeziehung erheblich, führt zu Friktionen oder im schlimmsten Fall zur Auflösung der Kundenbeziehung.

Customer Experience ist Erfolgsfaktor und Voraussetzung für loyale Kunden. Doch wo sind die Herausforderungen und Chancen, um an den Touchpoints der Customer Journey positive Kundenerlebnisse zu erzeugen? Wie wird ein CRM-System dazu eingesetzt und wie können Risiken in der Kundenbeziehungen dadurch frühzeitig erkannt werden?

**Christoph Dietmann (Schneider & Cie AG) & Dorothee Gabor (Logo consult AG):**

Den Kunden mit Customer Experience/Customer Journey besser verstehen!

**Prof. Dr. Herbert Ruile (Logistikum):**

Wertschöpfungssysteme marktorientiert gestalten.

**Weltcafé:**

Herausforderungen, Chancen und Risiken mit Customer Experience managen.

Teilnahmegebühr: 300 CHF (2. Person 33%, VNL Rabatt 50%)

Anmeldung: <https://bit.ly/3bddWjV>

Datum: Donnerstag, 2. April 2020

Ort: Technopark Zürich, Zürich

Zeit: 14:00 – 18:00 Uhr