

CAS Customer Focus 03/1&

3. Kurs vom 12. April 2012 bis 12. Januar 2013

Stundenplan

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft
Institut für Finanzdienstleistungen Zug
IFZ

Wochentag	Datum	Uhrzeit (Beginn-	Anz Lekt		Modul	Thema	Dozierende
Donnerstag	12.04.2012	08.40-12.15		1	Strategy	Einführung in das Studium	Nils Hafner, Dieter Fischer
Donnerstag	12.04.2012	13.30-17.00		1	Strategy	Entwicklung des Customer Focus Modells	Nils Hafner
Donnerstag	12.04.2012	17.00-18.00		1	Strategy	Apéro	alle
Freitag	13.04.2012	08.40-12.15		1	Strategy	Grundlagen von Customer Focus	Nils Hafner
Freitag	13.04.2012	13.30-18.00		1	Strategy	Grundlagen von Customer Focus Teil 2	Nils Hafner
Samstag	14.04.2012	07.40-12.15		1	Strategy	Strategisches Touchpoint Management als Grundlage für eine kundenorientierte Planung	Phil Winters, Peppers&Rogers
Donnerstag	19.04.2012	08.40-12.15		1	Strategy	CRM Strategie und Kundenwert	Nils Hafner
Donnerstag	19.04.2012	13.30-18.00		1	Strategy	CRM Strategie und Kundenwert	Nils Hafner
Freitag	20.04.2012	08.40-12.15		1	Strategy	Markenführung	Stefan Vogler, markenexperte.ch
Freitag	20.04.2012	13.30-18.00		1	Strategy	Markenversprechen	Stefan Vogler, markenexperte.ch
Samstag	21.04.2012	07.40-12.15		1	Strategy	Service Profit Chain (Rolle der Mitarbeitenden)	Anja Zimmermann, HSLU
Donnerstag	26.04.2012	08.40-12.15		1	Strategy	Grundlagen der Kundenforschung	Michael Matt, ValueQuest
Donnerstag	26.04.2012	13.30-18.00		1	Strategy	Methoden der Kundenforschung	Michael Matt, ValueQuest
Freitag	27.04.2012	08.40-12.15		1	Strategy	Produktmanagement	Anita Kneusslin, CSS
Freitag	27.04.2012	13.30-16.15		1	Strategy	Produkt- und Preismanagement	Andreas Dietrich, IFZ
Freitag	27.04.2012	16.30-18.00		1	Strategy	Gastvortrag: Produkte im Insurance Bereich (ggf. Nationale Suisse)	Martin Huser, Nationale Suisse
Samstag	28.04.2012	07.40-12.15		1	Strategy	Corporate Communications als Grundlage für eine Kundenbeziehung	Thomas Kaehr, Baloise
Donnerstag	03.05.2012	08.40-12.15		1	Strategy	Customer Experience Management	Anja Zimmermann, HSLU
Donnerstag	03.05.2012	13.30-18.00		1	Strategy	Customer Experience Management	Anja Zimmermann, HSLU

CAS Customer Focus 03/1&

3. Kurs vom 12. April 2012 bis 12. Januar 2013

Stundenplan

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft
Institut für Finanzdienstleistungen Zug
IFZ

Wochentag	Datum	Uhrzeit (Beginn-	Anz Lekt		Modul	Thema	Dozierende
Freitag	04.05.2012	08.40-12.15		1	Strategy	Kundensegmentierung	René Michael Weber, ICME
Freitag	04.05.2012	13.30-18.00		1	Strategy	Kundensegmentierung	René Michael Weber, ICME
Samstag	05.05.2012	07.40-12.15		1	Strategy	Integriertes Kundenmarketing im Private Banking	Frank Flügel, Bank Julius Bär,
Donnerstag	10.05.2012	08.40-15.00		2	Operations	Kundenwertgesteuerte Betreuungsprozesse plus LN2 (Ausgabe)	Nils Hafner
Donnerstag	10.05.2012	15.00-18.00		2	Operations	Herausforderungen im modernen Multichannel Management	Thomas Stöcker, Cirquent
Freitag	11.05.2012	08.40-12.15		2	Operations	Social Media Management	Ulrich Egle und Nils Hafner
Freitag	11.05.2012	13.30-18.00		2	Operations	Social Media Management	Ulrich Egle und Nils Hafner
Samstag	12.05.2012	07.40-12.15		2	Operations	Direct Marketing Kommunikation	Christian Huld, AZ Direct
Donnerstag	31.05.2012	08.40-12.15		2	Operations	Cross- und UpSelling, Kundendurchdringung	Andreas Staub, René Weber
Donnerstag	31.05.2012	13.30-18.00		2	Operations	Vertriebssteuerung	Andreas Staub, René Weber
Freitag	01.06.2012	08.40-12.15		2	Operations	Kampagnenmanagement und Direct Marketing	Christian Huld, AZ Direct
Freitag	01.06.2012	13.30-18.00		2	Operations	Kampagnenmanagement und Direct Marketing	Christian Huld, AZ Direct
Samstag	02.06.2012	bis 12 Uhr		1	Strategy	Abgabe Leistungsnachweis Modul I	Studierende
Samstag	02.06.2012	07.40-12.15		2	Operations	Customer Focus in der Beratung	Hans-Hinrich Dölle
Donnerstag	14.06.2012	08.40-12.15		2	Operations	Customer Focus im Service, Contact Center Konzept	Nils Hafner
Donnerstag	14.06.2012	13.30-18.00		2	Operations	Besuch eines Contact Centers (Swisscom)	Nils Hafner
Freitag	15.06.2012	08.40-12.15		2	Operations	Kundenorientierte Technologie im Überblick	Remon Elsten, Crystal Partners
Freitag	15.06.2012	13.30-18.00		2	Operations	Kundenorientierte Technologie im Überblick	Remon Elsten, Crystal Partners
Samstag	16.06.2012					neu: frei!	
Donnerstag	21.06.2012	08.40-18.00		3	Project	Einführung in das Projektmanagement	Ernst Menet
Freitag	22.06.2012	08.40-17.00		3	Project	Einführung in das Projektmanagement - Verfassen der Projektanträge	Ernst Menet, Dieter Fischer und Nils Hafner
Freitag	22.06.2012	17.00-18.00		3	Project	Feedback zu Prüfungsleistung Modul 1	Nils Hafner
Samstag	23.06.2012	7.40-12.15		3	Project	Datenschutz	Balz Hösly, MME
Donnerstag	23.08.2012	08.40-18.00		3	Project	Change Management	Nils Hafner (und Karsten Fuhrmann)
Freitag	24.08.2012	08.40-12.15		3	Project	Change Management	Nils Hafner (und Karsten Fuhrmann)

CAS Customer Focus 03/12

3. Kurs vom 12. April 2012 bis 12. Januar 2013
Stundenplan

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft
Institut für Finanzdienstleistungen Zug
IFZ

Wochentag	Datum	Uhrzeit (Beginn-	Anz Lekt		Modul	Thema	Dozierende
Freitag	24.08.2012	15.00-18.00		3	Project	Projektbetreuungstag I	Alle Projektbetreuer
Samstag	25.08.2012	07.40-12.15		3	Project	Rolle der Kommunikation im Change	René Michael Weber, ICME
Freitag	05.10.2012	09.00-13.00		3	Project	Besuch des Microsoft Innovation Centers	Nils Hafner und Patrick Meister, Microsoft
Freitag	05.10.2012	13.00-16.00		3	Project	Projektbetreuungstag II	Alle Projektbetreuer
Donnerstag	15.11.2012	08.40-18.00		3	Project	Berlin	Nils Hafner, Maurice Pedernana
Freitag	16.11.2012	08.40-18.00		3	Project	Berlin	Nils Hafner, Maurice Pedernana
Samstag	17.11.2012	07.40-12.15		3	Project	Berlin	Nils Hafner, Maurice Pedernana
Freitag	07.12.2012	bis 12 Uhr		3	Project	Abgabe der Projektarbeiten	Studierende
Donnerstag	11.01.2013	08.40-18.00		3	Project	Projektpräsentationen	Alle Projektbetreuer (D. Fischer)
Freitag	12.01.2013	08.40-16.00		3	Project	Projektpräsentationen	Alle Projektbetreuer (D. Fischer)
Freitag	12.01.2013	16.00-22.00		3	Project	Abschluss des Studiums	alle Dozenten