

# CX Management Professional Program



präsentiert von

**move XM &**



## eLearning

Vermittlung von CX-Grundlagenwissen für Einzelpersonen und Unternehmen – akkreditierte Online-Kurse, die von Ihrer Hochschule anerkannt werden.



## 6 Module

Je 2 bis 3 Stunden: Insgesamt rund 14 Stunden Lernmaterial in übersichtlichen Text- und Videoformaten mit Praxisbeispielen und interaktiven Aufgaben.



## Zertifiziert

Nach erfolgreich absolviertem Training mit abschließendem Test, erhalten Sie ein Zertifikat als "CX Management Professional", das Sie zu Ihrem CV hinzufügen können.



## Unschlagbarer Preis

Für nur 395,- Euro erhalten Sie nach Ihrer Anmeldung 6 Monate Zugang zu den Online-Kursen und können diese flexibel in Ihrem eigenen Tempo absolvieren.

**+18.500**

Geschulte CXM-Professionals

**+400**

Zertifizierte CXM-Professionals

**98**

Vertreten in Ländern weltweit

**+88**

NPS

## Über die Partnerschaft

### Warum CX Management Professional Program?

In Zeiten von hoch kompetitiven, globalen Märkten ist das Kundenerlebnis zum strategischen Wettbewerbsvorteil geworden. Das Aufgabenspektrum von CX-Verantwortlichen ist vielseitig und ihnen kommt die zentrale Rolle zu, Customer Experience im Unternehmen zu verankern. Indem CX zur Priorität gemacht wird, können Unternehmen die Kundenbindung und -zufriedenheit beeinflussen.



### Für wen eignet sich das Programm?

#### Jetzt CX Management Professional werden

Die Online-Kurse richten sich an alle, die für das CX-Programm eines Unternehmens Verantwortung tragen und sich auf den Ausbau eines exzellenten Kundenerlebnisses fokussieren, oder sich individuell in ihrer persönlichen und beruflichen Laufbahn als CX-Expert:in weiterbilden möchten.

## CX University

Die CX University (CXU) ist ein autorisierter Schulungsanbieter für Online Weiterbildungskurse aus Philadelphia (USA) und hat es sich zur Aufgabe gemacht die Entwicklung von CX-Expert:innen weltweit zu fördern.

„Das Aufgabenspektrum von CX-Verantwortlichen ist vielseitig. Leider gibt es für diese vergleichsweise junge Profession kaum spezifische Ausbildungsangebote.

Dies haben wir zum Anlass genommen, ein Trainingsprogramm zu entwickeln, das die benötigten Kernkompetenzen vermittelt und zertifiziert.“

**Mohamed Latib, Ph.D** Gründer der CXU



# Kursinhalte

Sechs Lernmodule von je zwei bis drei Stunden, sorgen in rund 12-14 Stunden mittels Texten, Videos, Praxisbeispielen und interaktiven Aufgaben dafür, dass Einsteiger:innen verschiedener Branchen fundiertes CX-Grundlagenwissen vermittelt bekommen und unmittelbar anwenden können.



1

## Einführung in die CX Strategien

Wie Sie CX als entscheidenden Erfolgsfaktor für Ihre Unternehmensstrategie nutzen.

2

## Organisation und Verantwortlichkeit

Wie Sie CX in Ihrer Organisation umsetzen und leben.

3

## Implementierung einer Customer Centric Kultur

Was bedeutet Customer Centricity und wie kann jede/r Mitarbeiter:in darauf hinarbeiten?

4

## Metriken, Maßnahmen und ROI des CX-Managements

Die wichtigsten Metriken und Maßnahmen für CX-Management.

5

## Customer Journey, Experience Design & Innovation

Strategien zur Verbesserung Ihrer Customer Journey.

6

## Voice of Customer, Customer Insights Verständnis

Warum VoC so wichtig ist und wie es Ihnen hilft, Ihre Organisation zu verbessern.



Führende Marken vertrauen auf die Expertise der CX University



## Was uns von anderen unterscheidet

- Von TechTarget und CX-Lead als eines der 10 besten CX-Schulungsprogramme eingestuft
- Von der CXPA als autorisierter Schulungsanbieter anerkannt
- Gewinner des „CXPA Impact Award 2022“ für den Einfluss auf die CX-Branche
- Weltweit und branchenübergreifend vertreten mit einem NPS von +88
- Einziger CX-Schulungsanbieter, der mit einer akkreditierten US-Universität zusammenarbeitet
- ADA-konformes Programm, das Zugang für Lernende mit Behinderung gewährleistet



MORAVIAN  
UNIVERSITY



„Unternehmen müssen sich verstärkt nach den Bedürfnissen und Erwartungen ihrer Kund:innen ausrichten und die Erfahrungen an allen Touchpoints entlang der Customer Journey optimieren.“

Deshalb freuen wir uns, unser bestehendes Angebot um akkreditierte Online-Schulungen und -Zertifizierungen durch die wertvolle Partnerschaft mit der CX University zu erweitern.“

**Barbara D'Emilio** CCO & Partner bei moveXM

## Worauf warten Sie noch?

Schließen Sie sich über Tausenden zufriedener Absolvent:innen weltweit an und bringen Sie die Customer Experience Ihres Unternehmens mit unserem zertifizierten CX Management Professional Program auf das nächste Level!

**Online CX  
Zertifizierung  
395,- €**

**Jetzt CX Management Professional werden**

**Hier anmelden**