

Fokustag | 14. März 2023

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT – DER KUNDE IM FOKUS



Agenda

09:30	Empfang der Teilnehmer mit Frühstückssnack
10:00	Begrüßung und Überblick über die Gesundheitsforen Chantal Lehmann, Referentin Netzwerk und Veranstaltungen, Gesundheitsforen Leipzig GmbH
	Einführung in den Tag und Vorstellung der Teilnehmenden Dr. Judith Glüsenkamp, Partnerin, MSR Consulting Group GmbH Alle Teilnehmenden
10:45	Vom Ausprobieren zur Systematik: Customer Experience Management wird erwachsen Dr. Judith Glüsenkamp, Partnerin, MSR Consulting Group GmbH
11:15	Die Kundenreise: Wie Sie Ihre Kunden mit der Methodik des Customer Journey Mapping besser verstehen Frank Pöhlmann, Customer Experience Consultant, Versicherungskammer Bayern
12:00	Gemeinsames Mittagessen
13:00	Mitgliedschaft statt Verkauf und Cross-Selling: So funktioniert Customer Journey Design bei Krankenkassen Sebastian Schnabel, Teamleiter Customer Experience, Techniker Krankenkasse
13:30	Workshop Modul A: Quantitative Journeymessungen als Instrument für laufende Evaluation & Impulse für Optimierungen Dr. Judith Glüsenkamp, Partnerin, MSR Consulting Group GmbH Modul B: Besonderheiten im Krankenkassen-Umfeld: Kundenbegeisterung bei schwer kranken Kunden? Sebastian Schnabel, Teamleiter Customer Experience, Techniker Krankenkasse
14:45	Netzwerkpause
15:15	Workshop Ergebnispräsentation Sebastian Schnabel, Teamleiter Customer Experience, Techniker Krankenkasse Dr. Judith Glüsenkamp, Partnerin, MSR Consulting Group GmbH
15:45	Praxisbericht: Der ideale Hilfsmittelprozess für die PKV (in Abstimmung) Peter Mörs, Key Account Manager, HMM Deutschland GmbH
16:30	Abschluss Diskussion, Offene Fragen und Ausblick Dr. Judith Glüsenkamp, Partnerin, MSR Consulting Group GmbH Alle Teilnehmenden
17:00	Ende des Fokustages

Diese Veranstaltung könnte Sie auch interessieren.

Partnerkongress



Anne Hilbert

Assistentin

Netzwerk und Veranstaltungen

+49 341 98988 339

hilbert@gesundheitsforen.net

www.gesundheitsforen.net