



**CAS Customer Experience Management & AI**  
Weiterbildung Wirtschaft

Terminplan von Oktober 2026 bis März 2027

Version 12.04.2026

KW 43		Datum	Zeit	Thema	Dozierende	Lekt.
	Mo	19.10.2026	08.30 - 16.30	<b>Einführung &amp; Grundlagen Service Management &amp; Customer Experience</b> Service Management als Unternehmensphilosophie Service Management in der Digitalen Welt	Eric Rufer (-Postler)	8
	Di	20.10.2026	08.30 - 16.30	<b>Grundlagen Service Management &amp; Customer Experience</b> Grundlagen Customer Experience Management & Strategiebezug Customer Experience im Service	Eric Rufer (-Postler)	8
	Mo	26.10.2025	08.30 - 16.30	<b>Grundlagen Service Management &amp; Customer Experience</b> Entwicklungen & Trends und ihr Einfluss auf Services & Customer Experience	Eric Rufer (-Postler)	8
<b>KW 45</b>						
	Mo	02.11.2026	08.30 - 16.30	<b>Service Design &amp; Marktforschung</b> Marktforschung konzipieren & durchführen Personas B2C & B2B (Buying Center)	Urs Fazis	8
	Di	03.11.2026	08.30 - 16.30	<b>Service Design &amp; Marktforschung</b> Methoden der Marktforschung Qualitative & Quantitative Fragebögen Kundenanalysen & Insights gewinnen	Urs Fazis	8
	Sa	07.11.2026	08.30 - 16.30	<b>Service Design &amp; Marktforschung</b> Innovationen im Service Design Design Thinking	Julia Kuhn	8
<b>KW 46</b>						
	Mo	09.11.2026	08.30 - 16.30	<b>Service Design &amp; Marktforschung</b> Customer Management Complaint Management Interaction Design	Eric Rufer (-Postler)	8
<b>KW 49</b>						
	Mo	30.11.2026	08.30 - 16.30	<b>Customer Touchpoints</b> Customer Touchpoints analysieren Herausforderungen und Vorteile der Kundenkanäle analysieren	Michael Bietenhader	8
	Di	01.12.2026	08.30 - 16.30	<b>Customer Touchpoints</b> Integrierte Channel Strategien entwerfen	Michael Bietenhader	8
	Sa	05.12.2026	08.30 - 16.30	<b>Customer Touchpoints</b> Optimierung der Channelstrategie Digitalisierung Customer Touchpoints (Service Engineering)	Michael Bietenhader	8
<b>Winterferien</b>						
<b>KW 3</b>						
	Mo	18.01.2027	08.30 - 16.30	<b>Innovationen im Service Design</b> Lean Startup Methode Prototyping & Testing mit Hands-on Tools	Matthias Feusi	8
	Di	19.01.2027	08.30 - 16.30	<b>Innovationen im Service Design</b> Prototyping & Testing mit Hands-on Tools	Matthias Feusi	8
	Sa	23.01.2027	08.30 - 16.30	<b>Innovationen im Service Design</b> Sprechstunde Projekte (ggfls. Firmenbesuch)	Matthias Feusi / Eric Rufer (-Postler)	8
<b>KW 9</b>						
	Sa	06.03.2027	08.30 - 16.30	<b>Data Driven Customer Experience Management</b> Einführung Data & Culture Data als Enabler von Services & Customer Experience	Nino Mèller	8
<b>KW 10</b>						
	Mo	08.03.2027	08.30 - 16.30	<b>Data Driven Customer Experience Management</b> Umsetzung von Data Cases Customer Experience / Service Optimierung mit Data	Nino Müller	8
	Di	09.03.2027	08.30 - 16.30	<b>Data Driven Customer Experience Management</b> Firmenbesuch	Nino Müller	8
<b>KW 12</b>						
	Sa	27.03.2027	08.30 - 16.30	<b>Abschlusspräsentation</b>	Eric Rufer (-Postler)	
<b>weitere Termine</b>						
		27.03.2027	Abgabe Projektarbeit			

Lernblog 1

Lernblog 2

Lernblog 3

Lernblog 4

Lernblog 5

Das Datum der Zertifikatsfeier wird so schnell wie möglich bekanntgegeben. Änderungen im Terminplan bleiben vorbehalten.

\* Änderungen vorbehalten