

Customer Journey im Multichannel Marketing (Präsenz)

Optimale Customer Experience durch Touchpoint-Analyse und Marketing Automation

Kundinnen und Kunden sind heute bestens informiert, im B2C wie auch im B2B. Auf ihrer Customer Journey nutzen sie eine Vielzahl von Touchpoints. Lerne in diesem Seminar, wie du eine kundenzentrierte Marketingstrategie aufbaust, Kanäle und Inhalte orchestrierst und teils aktiv steuerst, um deine Kundschaft entlang der Customer Journey perfekt zu begleiten.

Inhalte

Einführung Customer Journey

- Customer Journey als Marketing-Strategie.
- Phasen, Kommunikationskanäle und Touchpoints der Customer Journey.
- Customer Journey vs. Sales Funnel.

Customer Journeys verstehen

- Touchpoint-Analyse, Pain Points und Moments of Truth.
- Zielgruppen-Segmentierung und Persona-Methode.
- Customer Journey Mapping.

Customer Journeys gestalten

- Customer-Experience-Strategie.
- CJ Management Framework.

Touchpoint Management entlang der Customer Journey

- Optimaler Einsatz von Content und Kanälen.
- Optimierung der analogen Kanäle.
- Digitale CJ: Touchpoint Tracking und datenschutzrechtliche Aspekte.
- Automatisierung und Personalisierung in allen digitalen Kanälen.
- Ganzheitliches System: Omnichannel Management.

Impuls: Der Weg zum Customer Journey Management im Unternehmen

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

- Du verstehst die Customer Journey deiner Kundinnen und Kunden besser und weißt, mit welchen Methoden diese für dich transparenter wird.
- Du kannst die Kundenerfahrungen an den einzelnen Touchpoints optimieren (Customer Experience Management) und Kaufentscheidungsprozesse besser beeinflussen.
- Du lernst Methoden für Customer Journey Tracking in deinen digitalen Kanälen kennen.
- Du verstehst, wie du Customer Journey getriebene Kampagnen für deine Marketingkanäle entwickeln kannst.
- Du erhältst eine ganzheitliche Sicht auf Multichannel-/Omnichannel-Kampagnen.
- Du bist in der Lage, eigene Customer-Journey-Projekte zu konzipieren, zu initiieren und zu steuern.

Methoden

Input mit vielen Beispielen, praktischen Übungen anhand von Fallgeber:innen aus der Teilnehmergruppe, Erfahrungsaustausch, Arbeitshilfen und Checklisten.

Teilnehmer:innenkreis

Fach- und Führungskräfte aus Marketing, Online-Marketing, Kommunikation, Werbung, Vertrieb, CRM/Customer Service und anderen kundennahen Bereichen in Unternehmen, die sich in das Thema Customer Journey Management einarbeiten oder das Thema in ihrem Unternehmen weiterentwickeln wollen.

Diese Veranstaltung ist auch als Modul buchbar von:

Weiterbildung Certified Digital Marketing Manager

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:in



Dr. Sabine Holicki

Komplizierte Dinge verständlich erklären, das konnte ich schon immer gut. Dabei geht es mir nicht nur darum, Wissen zu vermitteln. Ich möchte Zusammenhänge deutlich machen und Anwendungs-Szenarien entstehen lassen. Meine Seminare sollen inspirieren und Lust auf die Umsetzung machen. Deshalb setze ich auch stark auf Gruppenarbeit. Außerdem schaue ich gerne über den Tellerrand, schöpfe aus Erfahrungen mit verschiedenen Branchen, für die ich schon arbeiten durfte, und verknüpfe herkömmliches Marketing-Denken mit den atemberaubenden digitalen Entwicklungen, die wir momentan erleben. Neugierig bleiben, immer dazulernen, keine Berührungängste!

Details zur Weiterbildung

Training | Präsenz

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Termine

30.09.-01.10.2026

Düsseldorf

Veranstaltungsort

Derag Livinghotel

Tage & Uhrzeit

Mittwoch, 30.09.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Donnerstag, 01.10.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

14.-15.12.2026

München

Veranstaltungsort

Holiday Inn Unterhaching

Tage & Uhrzeit

Montag, 14.12.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Dienstag, 15.12.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/3508

Teilnahmegebühr

€ 1.590,- zzgl. MwSt.

€ 1.892,10 inkl. MwSt.

Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden von den Teilnehmenden direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung findest du in deiner Lernumgebung ein Reservierungsformular.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/3508E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Customer Journey im Multichannel Marketing (Live-Online)

Optimale Customer Experience durch Touchpoint-Analyse und Marketing Automation

Kundinnen und Kunden sind heute bestens informiert, im B2C wie auch im B2B. Auf ihrer Customer Journey nutzen sie eine Vielzahl von Touchpoints. Lerne in diesem Seminar, wie du eine kundenzentrierte Marketingstrategie aufbaust, Kanäle und Inhalte orchestrierst und teils aktiv steuerst, um deine Kundinnen und Kunden entlang der Customer Journey perfekt zu begleiten.

Inhalte

Einführung Customer Journey

- Customer Journey als Marketing-Strategie.
- Phasen, Kommunikationskanäle und Touchpoints der Customer Journey.
- Customer Journey vs. Sales Funnel.

Customer Journeys verstehen

- Touchpoint-Analyse, Pain Points und Moments of Truth.
- Zielgruppen-Segmentierung und Persona-Methode.
- Customer Journey Mapping.

Customer Journeys gestalten

- Customer-Experience-Strategie.
- CJ Management Framework.

Touchpoint Management entlang der Customer Journey

- Optimaler Einsatz von Content und Kanälen.
- Optimierung der analogen Kanäle.
- Digitale CJ: Touchpoint Tracking und datenschutzrechtliche Aspekte.
- Automatisierung und Personalisierung in allen digitalen Kanälen.
- Ganzheitliches System: Omnichannel Management.

Impuls: Der Weg zum Customer Journey Management im Unternehmen

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

- Du verstehst die Customer Journey deiner Kund:innen besser und weißt, mit welchen Methoden diese für dich transparenter wird.
- Du kannst die Kundenerfahrungen an den einzelnen Touchpoints optimieren (Customer Experience Management) und Kaufentscheidungsprozesse besser beeinflussen.
- Du lernst Methoden für Customer Journey Tracking in deinen digitalen Kanälen kennen.
- Du verstehst, wie du Customer Journey getriebene Kampagnen für deine Marketingkanäle entwickeln kannst.
- Du erhältst eine ganzheitliche Sicht auf Multichannel-/Omnichannel-Kampagnen.
- Du bist in der Lage, eigene Customer-Journey-Projekte zu konzipieren, zu initiieren und zu steuern.

Methoden

Input mit vielen Beispielen, praktischen Übungen anhand von Fallgeber:innen aus der Teilnehmergruppe, Erfahrungsaustausch, Arbeitshilfen und Checklisten.

In der Veranstaltung kann folgendes Drittanbieter-Tool eingesetzt werden

Miro

Miro ist ein digitales Whiteboard, auf dem Teilnehmer:innen in Echtzeit zusammenarbeiten können. Ideen, Konzepte und Prozesse können visuell dargestellt und organisiert werden. Auf dem Whiteboard können unter anderem verschiedene Formen, Texte, Bilder, Videos und Dateien hochgeladen werden. Miro ist einfach zu bedienen und erfordert keine zusätzliche Software, da es über den Browser aufgerufen werden kann.

Weitere Informationen sind in der Datenschutzerklärung unter <https://www.haufe-akademie.de/datenschutz> zu finden.

Mehr über Miro:

<https://www.haufe-akademie.de/systemvoraussetzungen/miro>

Teilnehmer:innenkreis

Fach- und Führungskräfte aus Marketing, Online-Marketing, Kommunikation, Werbung, Vertrieb, CRM/Customer Service und anderen kundennahen Bereichen in Unternehmen, die sich in das Thema Customer Journey Management einarbeiten oder das Thema in ihrem Unternehmen weiterentwickeln wollen.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:in



Dr. Sabine Holicki

Komplizierte Dinge verständlich erklären, das konnte ich schon immer gut. Dabei geht es mir nicht nur darum, Wissen zu vermitteln. Ich möchte Zusammenhänge deutlich machen und Anwendungs-Szenarien entstehen lassen. Meine Seminare sollen inspirieren und Lust auf die Umsetzung machen. Deshalb setze ich auch stark auf Gruppenarbeit. Außerdem schaue ich gerne über den Tellerrand, schöpfe aus Erfahrungen mit verschiedenen Branchen, für die ich schon arbeiten durfte, und

verknüpfe herkömmliches Marketing-Denken mit den atemberaubenden digitalen Entwicklungen, die wir momentan erleben. Neugierig bleiben, immer dazulernen, keine Berührungsängste!

Details zur Weiterbildung

Training | Online

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Starttermine

16.-17.06.2026

Live-Online
Durchführung
zoom

Modulzeiten

Dienstag, 16.06.2026
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Mittwoch, 17.06.2026
09:00 Uhr - 17:00 Uhr

13.-14.10.2026

Live-Online
Durchführung
zoom

Modulzeiten

Dienstag, 13.10.2026
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Mittwoch, 14.10.2026
09:00 Uhr - 17:00 Uhr

22.-23.02.2027

Live-Online
Durchführung
zoom

Modulzeiten

Montag, 22.02.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dienstag, 23.02.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/32860

Teilnahmegebühr

€ 1.590,- zzgl. MwSt.
€ 1.892,10 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/3508
E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de