

Customer Centricity im Prozessmanagement

Kundenorientierung im Prozess verankern

In Zeiten von VUCA hat sich die Kundenorientierung als entscheidender Faktor für den Erfolg von Unternehmen gezeigt. Identifiziere den Kundenwert deiner Organisation und ermögliche dessen andauernde Wertsteigerung. Das Seminar befähigt dich deine Prozesse customer-centric zu entwickeln, zu optimieren und den Kundenfokus in deinem Prozessmanagement zu verankern. Verhelfe so deiner Organisation durch Customer Centricity zum entscheidenden Vorteil im direkten Wettbewerb.

Inhalte

Wer gehört zu den Kund:innen im Prozessmanagement?

- Relevante Stakeholder.
- Kundenkategorien.

Die Kund:innen im Fokus

- Quellen von Kundenanforderungen.
- Kundenwünsche identifizieren.
- Herausforderungen und Lösungen bei der Kund:innen-Integration.
- Unterscheidung von Kundenanforderungen (KanoModell).

Bedeutung von Wertschöpfung für Prozesse und Kund:innen

- Wertschöpfung in Prozessen und Verschwendungstreiber.
- Ableitung der Wertschöpfungsanforderungen aus den Verschwendungstreibern und Mapping auf die Kundenwertkategorien.
- Ableitung von Erkenntnissen aus der Analyse Kundenwerttreiber und Prozesswertschöpfungsfaktoren.

Lernumgebung

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

Dein Nutzen

- Du weißt, warum Kundenzentrierung und Kundenintegration auch im Prozessmanagement relevant für den Unternehmenserfolg sind.
- Du verfügst über Methoden, den Kundenwert für deine Organisation zu identifizieren und die Wertsteigerung langfristig zu ermöglichen.
- Du kannst Kundenanforderungen und Kundenwünsche an deine Prozesse ermitteln.
- Du bist in der Lage, Prozesse customer-centric zu entwickeln.
- Du verfügst über eine Auswahl von Methoden und Werkzeugen, um bestehende Prozesse zu optimieren und kundenorientierter zu gestalten.
- Du legst die Basis für langfristige und wertvolle Kundenbeziehungen.
- Du bist befähigt deine Organisation durch Customer Centricity zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil zu verhelfen.
- Du kennst Ansätze, deine Prozesse unter Berücksichtigung der Anforderungen der Kund:innen zu optimieren und Kund:innen in Prozesse zu integrieren.

Methoden

Impulsvorträge, viele praktische Übungen, Fallbeispiele, Austausch und Diskussion.

Teilnehmer:innenkreis

Prozessmanagende, Fach- und Führungskräfte mit Prozessverantwortung, Qualitätsmanagende, Mitarbeitende aus allen Unternehmensbereichen, welche den Kundenfokus in Ihren Prozessen und Systemen stärken 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>



Referent:in



Carry Gyarmati

Ungarische Herzlichkeit, sportlicher Kampfgeist und die Abneigung gegen alles Faded sind nur einige Charaktereigenschaften, die mich ausmachen. Ich zünde gerne den Funken mit meiner Begeisterung und Leidenschaft für Systeme & Strukturen. Ich hole Menschen dort ab, wo sie stehen und unterstütze sie gerne in ihrer Weiterentwicklung. Authentizität, Empathie, Humor und viel Spaß stehen bei mir immer im Vordergrund. Die gemeinsam investierte Zeit soll Spaß machen und den bestmöglichen Mehrwert liefern. Mich motiviert die stetige Verbesserung und Weiterentwicklung von Menschen und Konzepten. Es gibt immer neue Perspektiven zu entdecken.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Präsenz

2 Tage

Termine & Orte

26.-27.11.2026

Köln

Veranstaltungsort

Best Western Plus Hotel Köln City

Tage & Uhrzeit

Donnerstag, 26.11.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Freitag, 27.11.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/34073

Teilnahmegebühr

€ 1.490,- zzgl. MwSt.

€ 1.773,10 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/34073

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.