

# Customer Experience Management

Kategorie	Inhalt								
Modulbezeichnung (englisch)	Customer Experience Management								
Leistungspunkte	6								
Modulverantwortlich	WSF/IfBWL/ABWL:Dienstleistungsmanagement								
Ansprechpartnerinnen/ Ansprechpartner	Prof. Dr. Marc Linzmajer								
Sprache	Deutsch								
Zulassungsbeschränkung	keine								
Modulniveau	Masterstudiengang - weiterführend								
Zwingende Teilnahmevoraus- setzung	keine								
Empfohlene Teilnahmevoraus- setzung	Grundlagenkenntnisse im Bereich Dienstleistungsmanagement und -marketing								
Zuordnung zu Curricula	M.Sc. BWL der Dienstleistungen								
Dauer des Moduls	1 Semester								
Beginn/ Angebotsturnus	Sommersemester								
Lern- und Qualifikationsziele	<p>Die Studierenden sollen die wesentlichen Kompetenzen erwerben, um das Kundenerlebnis über die gesamte Kundenreise hinweg zu analysieren und zu verbessern. Dabei untergliedern sich die Lern- und Qualifikationsziele wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Faktenwissen:</b> Schlüsselkonzepte, -theorien und -methoden des Customer Experience Managements kennenlernen; Erkenntnisse über den State-of-the-Art der Customer Experience Management Forschung identifizieren und diskutieren.</li> <li>• <b>Methodenwissen:</b> Forschungsartikel im Selbststudium lesen und zusammenfassen; Theorien und Methoden der Dienstleistungs- und Marketingforschung verstehen.</li> <li>• <b>Transferkompetenz:</b> Strategien zum Erwerb und zur Anwendung von Wissen entwickeln; strukturiertes Selbststudium von Forschungsartikeln; Ideen und Einschätzungen schriftlich und mündlich kommunizieren; im Team arbeiten.</li> <li>• <b>Normativbewertendes Wissen:</b> Strategien des Customer Experience Managements reflektieren, evaluieren und kritisch hinterfragen; informierte Entscheidungen über die Auswahl geeigneter Customer Experience Management-Instrumente und -Maßnahmen treffen.</li> </ul>								
Lehrinhalte	<p>Die Schaffung inspirierender Kundenerlebnisse kann für Unternehmen einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil darstellen. Das Customer Experience Management ist ein iterativer und dynamischer Prozess, der vom Vorkauf (einschließlich Suche) über den Kauf bis hin zum Nachkauf verläuft. Das Customer Experience Management beschäftigt sich mit dem Aufbau, dem Ausbau und der langfristigen Beibehaltung inspirierender Kundenreisen. Der forschungsbasierte Lehransatz dieses Moduls kombiniert Vorlesungen mit Diskussionen aktueller Forschungsartikel und zielt darauf ab, Instrumente des Customer Experience Managements kennenzulernen, zu verstehen und effektiv einzusetzen. Wichtige Ansatzpunkte stellen beispielsweise kanalübergreifende (online/offline) Maßnahmen dar, auf die im Rahmen des Moduls vertiefend eingegangen wird.</p>								
Literatur	Wird in der Veranstaltung bekannt gegeben.								
Lehrveranstaltungen	<table border="0"> <tr> <td>Vorlesung</td> <td>2 SWS</td> </tr> <tr> <td>Seminar</td> <td>2 SWS</td> </tr> <tr> <td>Gesamt</td> <td>4 SWS</td> </tr> </table>	Vorlesung	2 SWS	Seminar	2 SWS	Gesamt	4 SWS		
Vorlesung	2 SWS								
Seminar	2 SWS								
Gesamt	4 SWS								
Lernformen	Gruppenarbeit, Selbststudium								
Arbeitsaufwand für Studierende	<table border="0"> <tr> <td>Präsenzzeit</td> <td>60 Std.</td> </tr> <tr> <td>Vor- und Nachbearbeitung der Präsenzzeit</td> <td>40 Std.</td> </tr> <tr> <td>Strukturiertes Selbststudium</td> <td>50 Std.</td> </tr> <tr> <td>Prüfungsvorbereitung/ Prüfungsvorleistung/ Prüfung</td> <td>30 Std.</td> </tr> </table>	Präsenzzeit	60 Std.	Vor- und Nachbearbeitung der Präsenzzeit	40 Std.	Strukturiertes Selbststudium	50 Std.	Prüfungsvorbereitung/ Prüfungsvorleistung/ Prüfung	30 Std.
Präsenzzeit	60 Std.								
Vor- und Nachbearbeitung der Präsenzzeit	40 Std.								
Strukturiertes Selbststudium	50 Std.								
Prüfungsvorbereitung/ Prüfungsvorleistung/ Prüfung	30 Std.								

Kategorie	Inhalt
	Gesamtarbeitsaufwand 180 Std.
Prüfungsvorleistungen	keine
Prüfungsleistungen/ Voraussetzungen für einen erfolgreichen Modulabschluss	Prüfungsleistung: Hausarbeit mit Präsentation - (15 Seiten; 20-30 Minuten)
Regelprüfungstermin	Regelprüfungstermin gemäß jeweils gültiger Studiengangsspezifischer Prüfungs- und Studienordnung.
Bewertung	Bewertung gemäß jeweils gültiger Studiengangsspezifischer Prüfungs- und Studienordnung.
Hinweise	keine
Modulnummer	