

Infomaterial zum Interaktivehrgang

Fachkraft für Customer-Journey-Management (IHK)



in Kooperation mit



... und wieviel kostet das?

Den aktuellen Preis inklusive möglicher
Rabattaktionen findest Du auf unserer Webseite.

Willkommen bei **thekey.ACADEMY**

Schön, dass Du zu uns gefunden hast.

Dass Du diese Zeilen liest, lässt vermuten, dass auch Du Dich weiterbilden möchtest. Die Motive, warum Du gerade jetzt diese Weiterbildung machen möchtest, können vielfältig sein. Aber sie haben alle eins gemein: den Drang nach Veränderung, nach Entwicklung.

Ob Du Dich nun also gänzlich umorientieren möchtest, ob Du in ein neues berufliches Umfeld wechseln, neue Aufgaben übernehmen oder einfach nur für Dich selbst lernen möchtest - Du hast ein Bedürfnis nach Weiterentwicklung.

Gerade eine beruflich orientierte Weiterentwicklung bietet viele Chancen. Durch den Aufbau neuer oder Ausbau bestehender Kompetenzen kannst Du Dich für die nächsten Karriereschritte vorbereiten. Oder Du passt Dich an veränderte Marktbedingungen an und steigerst so Deinen Wert. Vielleicht möchtest Du auch Deine Lebensqualität in einem bestehenden Umfeld erhöhen, indem Du souveräner und dadurch gelassener agierst.

Deine Motivation kennst Du selbst am besten. Was wir Dir aber sagen können: Bei uns bist Du in guten Händen! Wir verstehen die heutige Berufswelt und handeln aus einer tiefen Überzeugung heraus. Diese Überzeugung fassen wir in zwei Sätzen zusammen:

Unsere Vision

Wir glauben daran, dass persönliche Entwicklung sowohl für die Gesellschaft, Organisationen als auch die Einzelperson die nachhaltigste Investition in mehr Lebensqualität ist.

Unsere Mission

Deshalb ist es unsere Aufgabe, die ideale Form persönlicher Weiterentwicklung zu kreieren und möglichst vielen Menschen jederzeit Zugang dazu zu verschaffen.



Deine Vorteile auf einen Blick



Spaß und Substanz

Du sammelst "Schlüssel zum Erfolg", mit denen Du im Level aufsteigst und Dir kostenlose Bonus-Lektionen und Features freischaltest. Bei allem Spaß wird aber auch gepaukt.



So flexibel wie Du

Mit thekey.academy kannst Du von überall und jederzeit lernen. So musst Du Deine wertvolle Arbeits- oder Freizeit nicht in langen Präsenzseminaren verbringen. Mit thekey.academy fügt sich das Lernen in Deinen Alltag ein.



Nachhaltig

Anders als bei Präsenzveranstaltungen kannst Du ein Leben lang jederzeit alle Lerninhalte wiederholen. Außerdem begleiten wir Dich auch nach Abschluss 12 Monate mit Auffrischungen.



Sofort verständlich

Die thekey.academy ist intuitiv gestaltet, damit Du direkt drauf los lernen kannst. Sollten wider Erwarten Fragen aufkommen, ist unser Support für Dich da.



Interaktiv

Durch den hohen Interaktivanteil wirst Du zum Teil der digitalen Lehrgänge. Abfragen, Zwischen-tests und diverse Mediabausteine sorgen für Abwechslung und bleibende Spannung.



Anerkannt

Unsere berufliche Weiterbildung trägt das Gütesiegel der IHK-Projektgesellschaft Ostbrandenburg. Damit wertest Du Deine Qualifikationen auf und kannst Deine Karriere beschleunigen.



IHK-Zertifikat

Du erhältst nach erfolgreichem Abschluss ein IHK-Zertifikat. Wenn Du Dich anstrengst, sogar mit Auszeichnung!



Das thekey.ACADEMY-Lernkonzept

Die Digitalisierung bietet großartige Chancen in der Weiterbildung. Die offensichtliche ist, mehr Menschen Zugang zu Weiterbildung zu bieten und dabei ortsunabhängig agieren zu können. Gerade seit dem Jahr 2020, das die gesamte Welt herausgefordert hat, wird dieser Bedarf sichtbar. Zudem sind die Eintrittsbarrieren für neue Bildungsanbieter:innen aller Größen bedeutend geringer, da Fixkosten wie Raumbuchungen, aufwändige Organisation der Teilnehmenden und die wiederkehrenden Personalkosten für Expert:innen entfallen oder geringer ausfallen können. Leider lässt sich beobachten, dass gerade dadurch allzu oft der qualitative Anspruch an die verbreiteten Inhalte vernachlässigt wird. Für Teilnehmende ist der Effekt oft bereits während des Lernens spürbar.

Unser Anspruch ist es deshalb ausdrücklich, die Qualität eines thekey.-Präsenzseminars mit praxisnahen thekey.-Expert:innen in eine Form zu bringen, in der die Vorzüge digitaler Weiterbildungen voll ausgeschöpft werden. Diesen Qualitätsanspruch belegt uns die IHK-Projektgesellschaft Ostbrandenburg mit ihrem Gütesiegel, Deinem IHK-Zertifikat.

Dieser Anspruch gilt ebenfalls für unsere medialen Inhalte, die Dir auch nach Abschluss ein Leben lang zur Verfügung stehen. Unsere erfahrene TV-Moderatorin führt Dich gemeinsam mit den Fachexpert:innen durch Deinen Lehrgang, sodass Du im Interview statt frontal unterrichtet wirst.

Zudem ist uns wichtig, dass das Lernen Spaß macht. Deshalb sammelst Du "Schlüssel zum Erfolg", steigst durch diese im Level auf und schaltest Dir so wertvolle Bonus-Inhalte und Features frei.

In unseren Interaktivlehrgängen



lernst Du von echten Expert:innen aus der Praxis.



lernst Du nachhaltiger als mit einem Präsenzseminar.



fühlen sich Deine Lerninhalte wie eine interaktive TV-Sendung an.



lernst Du spielerisch und dadurch gerne und freiwillig.



wirst Du durch die hohe Interaktivität zum Teil des Lehrgangs.



transportieren wir Dir alle Themen aus mehreren Blickwinkeln.



bestimmst Du allein, wann die richtige Zeit zum Lernen ist.



schließt Du aus gutem Grund mit IHK-Zertifikat ab.

Der Ablauf eines Interaktivlehrgangs

Aufbau der Lehrgänge

Unsere voll digitalen Weiterbildungen sind in Module, Lektionen und Bausteine unterteilt. Module sind große Themenkomplexe, die inhaltlich zusammengefasst werden. Lektionen sind die Einheit, in der Du als Nutzer:in lernen wirst. Diese umfassen maximal 10 Minuten, damit Du stets konzentriert bleibst und in jeder noch so kleinen Pause lernen kannst. Die Lektionen bestehen wiederum aus verschiedenen Bausteinen. Darunter zählen die medialen Bausteine, wie Texte, Bilder und Videos, aber auch diverse Fragebausteine, von Multiple Choice über Reihenfolgen bis hin zu Lückentexten. Die Zusammenstellung der Bausteine ist didaktisch so konzipiert, dass kleinere Themen innerhalb einer Lektion behandelt werden können und gleichzeitig jederzeit die Aufmerksamkeit erhalten wird.

Ablauf eines Lehrgangs

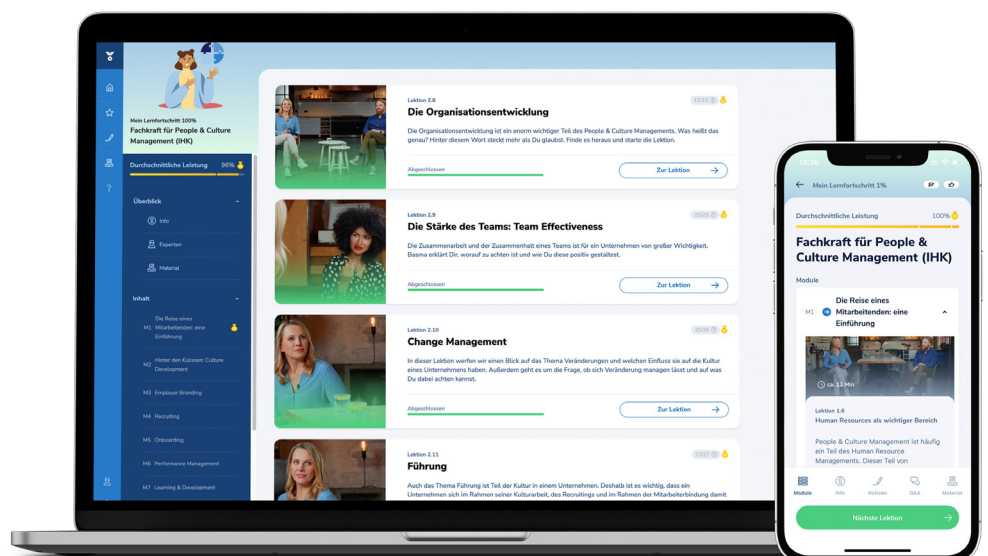
Diese Art der beruflichen Weiterbildung ist für die meisten unserer Nutzer:innen neu. Deshalb bieten wir vorab allen Interessent:innen an, alle Lehrgänge kostenlos zu testen. Dazu benötigst Du nur einen ebenfalls kostenlosen Account. Einmal eingeloggt, kannst Du die Lehrgänge frei nach Belieben starten. Inhaltlich unterscheiden sich die Testversion und die Vollversion nicht. Bei der Vollversion wird nach dem Kauf lediglich die Barriere entfernt, die testende Nutzer:innen davon abhält, über die kostenlosen Lektionen hinaus zu lernen.

Beim Testen wird dann bereits deutlich, dass sich die jeweils nächste Lektion erst freischaltet, sobald die vorherige erfolgreich abgeschlossen wurde. Für den Start oder Abschluss einer Lektion gibt es keinerlei zeitliche Vorgaben. Du entscheidest komplett flexibel, wie häufig und intensiv Du lernen möchtest.

Besonders erfolgreich bist Du dann, wenn Du alle Fragen einer Lektion auf Anhieb richtig beantworten konntest. Dafür gibt es die Goldmedaille. Schaffst Du es mal nicht auf Anhieb, werden Punkte abgezogen und Du erhältst je nach Fehlversuchen und Anzahl der Fragen eine Silber- oder Bronzemedaille. Damit möchten wir Dich motivieren, die Lektionen beliebig oft zu wiederholen, bis Du überall eine Goldmedaille hast und damit für Dich weißt, dass Du das Thema verstanden hast.

Auf diese Art arbeitest Du Dich dann Lektion für Lektion durch jedes Modul. Ganz in Deiner Geschwindigkeit.

Du kannst übrigens auch jederzeit zwischen Endgeräten wechseln und lernst genau dort weiter, wo Du zuletzt aufgehört hast.





Dein IHK-Zertifikat

Die abschließende IHK-Leistungsüberprüfung

Für viele Nutzer:innen ist es wichtig, ihre Leistungen auch öffentlich wirksam belegen zu können. Bei uns erhältst Du am Ende eines Lehrgangs bei bestandener abschließender IHK-Leistungsüberprüfung Dein IHK-Zertifikat. Bestanden hast Du, wenn Du mindestens 50 % aller Fragen richtig beantworten konntest.

Diese Leistungsüberprüfung findet auch in der App, also ebenfalls voll digital, statt. Es wird ausdrücklich keine Präsenz erforderlich. Um Dich mental und emotional auf diese ungewöhnliche Situation vorzubereiten, begegnen Dir im Verlauf Deiner Lernerfahrung Zwischentestlektionen, die sich genauso darstellen wie die abschließende IHK-Leistungsüberprüfung.

Lass Dein IHK-Zertifikat für Dich sprechen

Wir bei thekey.academy bieten unsere Interaktivlehrgänge in enger Kooperation mit der IHK-Projektgesellschaft Ostbrandenburg an. Das hat für Dich zwei Vorteile. Zum einen versichert Dir Dein IHK-Zertifikat, dass wir den hohen Standards hinter diesem Siegel gerecht werden. Zum anderen ist das IHK-Zertifikat eine bundesweit anerkannte Bescheinigung, mit der Du Deinen Lebenslauf öffentlich wirksam aufwerten kannst. Außerdem kannst Du, wenn Du Dich anstrengst und mindestens 95 % aller möglichen Punkte im Lehrgang sammelst, mit einer Auszeichnung abschließen und damit Deine Leistung weiter aufwerten.

Ein Zertifikat mit Zukunft für Dich und Deine Organisation

Die Industrie- und Handelskammer (kurz IHK) ist die Interessensvertretung für alle gewerbetreibenden Unternehmen in Deutschland. Eine der Hauptaufgaben ist die Förderung der gewerblichen Wirtschaft in der Region. Dazu gibt es gesetzliche, regionale Vertreter. Einer davon ist die IHK Ostbrandenburg. Förderung heißt in einer digitalen Wissensgesellschaft vor allem Zugang zu hochwertiger, beruflicher Weiterbildung zu gewährleisten. Dazu wurde 2001 die hundertprozentige Tochtergesellschaft IHK-Projektgesellschaft Ostbrandenburg mbH gegründet. Eine Partnerschaft, die uns optimal auf unserer Mission unterstützt: Wir bieten Dir Zugang zu Deiner idealen Form persönlicher Weiterbildung. Dein IHK-Zertifikat gibt Dir und Deinem Arbeitgeber die Sicherheit, dass sich diese Investition in Dich auszahlen wird. Bilde Dich weiter wann und wo Du willst, habe Spaß beim Lernen und zeige der Welt, dass Du Dich immer wieder aufs Neue qualifizierst.

in Kooperation mit



Deine Expert:innen für Customer-Journey-Management

Andrea Grießmann

TV-Moderatorin & systemischer Coach



Ihre Schulzeit verbrachte Andrea in Buenos Aires und Barcelona. Heute ist sie vor allem als TV-Moderatorin aus WDR-Sendungen wie „Planet Wissen“ und „Wunderschön!“ bekannt.

Zudem unterstützt sie ihre Kundschaft als systemischer Coach dabei, sicher aufzutreten, sich rhetorisch einwandfrei auszudrücken und mit Mitmenschen und Kolleg:innen wertschätzend umzugehen. Außerdem hat Andrea ihre vielseitigen Erlebnisse in ein Buch verpackt, das sich großer Beliebtheit erfreut.

Berufserfahrung:

- TV-Moderatorin (Planet Wissen, Wunderschön, NDR aktuell)

Qualifikationen:

- systemischer Coach

Deine Expert:innen für Customer-Journey-Management

Anja Strauß

B2B-Marketing- und Research-Expertin



Mit zwei Jahrzehnten Erfahrung im B2B-Marketing, hat sich Anja als Expertin im Customer-Journey-Management etabliert – eine Philosophie, die die Kundschaftsbedürfnisse stets ins Zentrum stellt.

Von ihr lernst Du nicht nur die Feinheiten des B2B-Marketings, sondern auch, wie Du durch das Customer-Journey-Management Beziehungen zur Kundschaft nachhaltig stärken kannst. Profitiere von Anjas fundiertem Fachwissen und ihrer Leidenschaft, Unternehmen näher an ihre Kundschaft zu bringen.

Berufserfahrung:

- Head of Marketing Germany, HB Reavis Germany GmbH
- Strategic Marketing & Customer Insight, Carl Zeiss Meditec AG

Qualifikationen:

- Diplom Kauffrau, HWR Berlin
- European Business, Anglia Ruskin University Cambridge

Deine Expert:innen für Customer-Journey-Management

Ulf-Hendrik Schrader

Gründer und geschäftsführender
Gesellschafter, Online-Marketing-Agentur
Aufgesang



Ulf-Hendrik Schrader ist mehr als nur ein Experte im Online-Marketing – er verkörpert drei Jahrzehnte geballtes Wissen und Praxiserfahrung. Als Gründer der Top-Agentur Aufgesang und Dozent teilt er seine tiefe Expertise und hat mit seinem siebenstufigen Customer-Journey-Modell branchenweit Standards gesetzt.

Dieses praxiserprobte Modell, kombiniert mit seiner leidenschaftlichen Herangehensweise, macht das Lernen mit ihm zu einer wertvollen Investition. Profitiere von Ulf-Hendriks fundiertem Wissen, seinem weitreichenden Netzwerk und seinem Enthusiasmus, die das Online-Marketing lebendig werden lässt.

Berufserfahrung:

- Geschäftsführender Gesellschafter, aufgesang GmbH

Qualifikationen:

- PR-Vorstand, Marketing-Club Hannover e.V.
- Dozent für Content-Marketing und Online-Marketing-Konzeption, Norddeutsche Akademie für Marketing und Kommunikation
- Dozent, Hochschule Hannover

Deine Expert:innen für Customer-Journey-Management

Andrea Mai

Selbstständige Markenstrategin



Andrea, Expertin mit dem Motto „von Silos zu Synergien“, navigiert Unternehmen seit einem Jahrzehnt durchs Marketing. Als Fach- und Führungskraft war sie beteiligt am Aufbau neuer Marketingteams und bei der Einführung neuer Strategien und sagt selbst: „Veränderung und Neuaufbau sind DIE Konstanten in meiner Laufbahn“.

Bei ihr lernst Du, wie Du die Markenidentität Deiner Organisation stärkst und Kundenschaftswünsche in den Fokus setzt. Ihre Erfahrungen zur Customer Journey sind Gold wert für strategieorientierte Marketer.

Berufserfahrung:

- Gründerin und Inhaberin, Mai Markenstrategie
- Marketingleiterin, Dolze
- Teamlead Marketing Communication (Customer Experience), Edenred
- Online Marketing & Content Managerin, Amazon

Ausbildung:

- Change Management, sgd - Deutschlands führende Fernschule
- Betriebswirtschaft, Hochschule für angewandte Wissenschaften Kempten

Fachkraft für Customer-Journey-Management (IHK)

Inhalte des Lehrgangs

Wie bereits erwähnt, sind unsere Lehrgänge in Module und Lektionen unterteilt. Der Interaktivlehrgang Fachkraft für Customer-Journey-Management (IHK) umfasst insgesamt 93 Lektionen und 10 aufeinander aufbauende Module, von denen das letzte Deiner abschließenden IHK-Leistungsüberprüfung gilt.

Die Module im Überblick



Die Dauer des Interaktivlehrgangs

Wie lange Du für diesen Lehrgang benötigst, liegt voll und ganz daran, wie oft Du wie lange am Stück lernen möchtest. Die Lernerfahrung mit thekey.academy umfasst neben der interaktiven Inhaltsvermittlung auch die Möglichkeiten zum selbständigen Vertiefen und Transferieren der Inhalte in Deinen Alltag. Dadurch verbringen unsere Nutzer:innen über 50 Stunden mit den interaktiven Lerninhalten um sich in Ruhe auf die abschließende IHK-Leistungsüberprüfung vorzubereiten. Im Schnitt schenken sich unsere Nutzer:innen zwischen drei und fünf Wochen Zeit dafür. Gerade die teilweise sehr emotionalen Themen dieses Lehrgangs brauchen bisweilen etwas Zeit, um anzukommen, verdaut zu werden und zu wirken. Die volle Lernerfahrung erlebst Du dann, wenn Du Dir selbst diesen Raum zum Nachwirken gibst.

Curriculum des Lehrgangs

Fachkraft für Customer-Journey-Management (IHK)

Auf Deinem IHK-Zertifikat werden Dir folgende Leistungen belegt, sofern Du die abschließende IHK-Leistungsüberprüfung bestehst.

- **Grundlegende Ziele und Nutzen des Customer-Journey-Managements**

Die Teilnehmenden wissen um die Vorteile einer Unternehmensstrategie, welche die Bedürfnisse der eigenen Kundschaft in den Mittelpunkt stellt. Sie haben gelernt, dass die Ausrichtung der Unternehmensaktivitäten auf die Bedürfnisse und Wünsche der Kundschaft einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil bringen kann.

- **Die sieben Phasen einer Customer Journey**

Die Teilnehmenden haben im Lehrgang ein ausführliches Customer-Journey-Modell mit sieben Phasen kennengelernt. Ihnen ist bekannt, dass der Kaufprozess der Kundschaft schon vor dem ersten Kontakt mit dem Produkt oder der Dienstleistung beginnt und nach Abschluss des Kaufs eine langfristige Bindung der Kundschaft erzielt werden kann. Die Teilnehmenden sind in der Lage, die Bedürfnisse der Kundschaft pro Phase abzuleiten.

- **Grundlagen des Forschungsprozesses zur Erhebung von Customer Insights**

Die Teilnehmenden wissen, dass die Bedürfnisse der Kundschaft mit sogenannten Customer Insights abgebildet werden können. Sie haben die Grundlagen des Forschungsprozesses kennengelernt und sind in der Lage eine einfache Forschungsübersicht zu erstellen, um einfache Zielgruppen- oder Touchpoint-Analysen strategisch zu planen und bei der Durchführung zu unterstützen.

- **Aufbau und Inhalt der Customer-Journey-Map anhand von Praxisbeispielen**

Die Teilnehmenden haben den vollständigen Aufbau einer Customer-Journey-Map, eines Modells mit sieben Phasen, anhand von zwei Beispielen aus der Praxis kennengelernt. Sie kennen die wichtigsten Parameter, welche neben den sieben Phasen eine Rolle spielen. Die Teilnehmenden können eine solche Karte für ihr Unternehmen anlegen und bei der detaillierten Ausarbeitung und Befüllung mit ihrem Praxiswissen unterstützen.

- **Die Vorteile des kundenschaftszentrierten Handelns für die Unternehmenskultur**

Die Teilnehmenden kennen die Vorteile, die die Arbeit mit einer detaillierten Customer Journey für das ganze Unternehmen mit sich bringt. Ihnen ist bekannt, dass das vollständige Verständnis der Bedürfnisse der Kundschaft die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen und Teams verbessern kann.

- **Kennzahlen zur Erfolgsmessung und der Zufriedenheit der Kundschaft**

Die Teilnehmenden kennen die wichtigsten Kennzahlen, mit denen die Zufriedenheit der Kundschaft gemessen werden kann. Sie sind in der Lage dieses Wissen in der Praxis anzuwenden und bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Kundschaftsbefragungen zu unterstützen.

- **die Rolle und Aufgaben der Fachkraft für Customer-Journey-Management**

Die Teilnehmenden kennen die Rolle und Aufgaben einer Fachkraft für Customer-Journey-Management. Ihnen ist bekannt, dass sie mit dem Gelernten einen Perspektivwechsel vornehmen können, um die Bedürfnisse ihrer Kundschaft zu verstehen und in die tägliche Arbeit einfließen zu lassen.

Bei uns bist Du in guten Händen.

Die thekey.-Unternehmensgruppe ist bereits seit vielen Jahren erfolgreich in der Personal- und Persönlichkeitsentwicklung. Unsere Ausbildung zum Business Coach (IHK) ist bspw. die meistgekaufteste Coaching-Ausbildung Deutschlands. Damit wir noch mehr Menschen auf ihrem Weg begleiten können, haben wir unsere Expertise nun digitalisiert. Dabei gelten selbstverständlich die gleichen hohen Standards, wie sie bei all unseren Produkten und Dienstleistungen Anwendung finden.

thekey.ACADEMY

Interaktivlehrgänge auf IHK-Niveau

Mit thekey.academy setzen wir neue Maßstäbe im professionellen digitalen Lernen. Interaktivität, Gamification und ein einzigartiges Set-up sorgen für höchste Lernerfolge bei gleichzeitig hoher Motivation.

thekey.BUSINESS

Personal- und Organisationsentwicklung für Dein Unternehmen

Durch Trainings, Beratung und Coaching helfen wir Unternehmen in Projekten, eine menschenzentrierte Unternehmenskultur zu schaffen. Diese Kultur bildet den fruchtbaren Boden für nachhaltige Personal- und Organisationsentwicklung.

thekey.COMMUNITY

Deutschlands meistgekaufteste Coaching-Ausbildung

Bist Du Führungskraft oder Personaler:in? Oder möchtest Du Dich und andere als Coach weiterentwickeln? Dann bist Du bei dieser Ausbildung zum Business Coach (IHK) genau richtig.

Folge uns auch gerne in den sozialen Medien:



Nimm mit uns Kontakt auf!

Wenn Du weitere Fragen bezüglich des Lehrgangs, der thekey.academy oder zu anderen Unternehmen der Gruppe hast, freuen wir uns sehr über Deinen Kontakt.

Schreib uns eine E-Mail an:
app@thekey.academy



Rufe uns kostenlos und unverbindlich an unter:
030 83 20 29 88

