

10. FOCUS TALK & DISCUSSION



Customer Experience: Kunst oder Handwerk?



Unser Gast des Abends: Stefan Osthaus (Geschäftsführer, Berater, Redner, Trainer, Autor) im Gespräch mit **Prof. Dr. Irene Rath** (Professorin für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre mit Schwerpunkt Internationales Management an der Euro-FH)



Termin: Dienstag, 21.06.2022, von 17:00 Uhr bis 18:00 Uhr
(Anmeldung via www.euro-fh.de/focustalk)



Online-Zoom-Webinar: Zugang über <https://euro-fh-de.zoom.us/j/95940680505>



Stefan Osthaus, Experte für Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, wird von seinen Projekten und umfangreichen Erfahrungen im Bereich Customer Experience berichten. Seine Leidenschaft und sein Fachwissen auf diesem Gebiet haben dazu beigetragen, die Erlebnisse von Bürgerinnen und Bürgern, Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden rund um den Globus zu verbessern. Der Fokus auf positive Kundenerlebnisse treibt bereits heute eine Vielzahl von Verbesserungsinitiativen in Unternehmen und Behörden an und hilft, alle andere Schwerpunktthemen sinnvoll zu priorisieren.

Im Gespräch mit Frau Prof. Dr. Rath wird Herr Osthaus ausführen, wie sich Customer Experience pragmatisch in Unternehmen organisieren lässt und welche Rolle die Zufriedenheit von Mitarbeitenden im Design einer erfolgreichen Zukunft führender Unternehmen spielt.

Erfahren Sie mehr darüber, inwieweit Customer Experience Kunst oder Handwerk ist und welche erfolgreichen Methoden und Herangehensweisen existieren.

Stellen Sie persönliche Fragen zum Thema Kundenzentrierung und zur Rolle von Mitarbeiterzufriedenheit im Zeitalter der Digitalisierung in Unternehmen und Behörden.

Stefan Osthaus



Stefan Osthaus ist seit mehr als 20 Jahren als Führungskraft in Fortune-500-Unternehmen und als Berater für multinationale Organisationen tätig. Als Vordenker und Berater unterstützt Osthaus Behörden und globale Organisationen im B2B- und B2C-Bereich dabei, ihre Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden stärker in den Mittelpunkt zu stellen. Als Präsident des Customer Institute setzen Stefan Osthaus und sein globaler Vorstand den Goldstandard für Kundenerfahrung und sorgen für die Anerkennung von Spitzenleistungen in der Welt der Kundenzentrierung. Die Erfahrungen aus beiden Tätigkeiten machen Osthaus zu einem gefragten Juror für globale Auszeichnungen, Redner bei wichtigen Veranstaltungen zum Thema Kundenzentrierung sowie zu einem Bestsellerautor auf diesem Gebiet.

Wir freuen uns auf einen regen Austausch mit Ihnen zu diesem spannenden Thema!

Ihr Leitungsteam des
Forschungsclusters ZWDM

Prof. Dr. Andreas Bergmann

Prof. Dr. Irina Duscher

Prof. Dr. Vera Lenz-Kesekamp