

Mittwoch, 30. Oktober 2024  
Solothurner Handelskammer

**SOHK**  
PRAXIS-AKADEMIE



# Kommunizierst du bereits digital oder bist du noch analog?

In diesem Workshop erfahren Sie, wie Sie Kundeninteraktionen digital gestalten können und für welche Anwendungen dies sinnvoll ist.

# Seminar-Inhalt

## Zum Thema

Digitalisierung ist eines der ganz grossen Themen unserer Zeit. Auch in der Kundenbeziehung spielen sich mehr und mehr Kontakte digital ab: Banken haben bereits einen Grossteil ihrer Kontakte auf digitale Kanäle verschoben und andere Branchen wie z.B. Versicherungen, Immobilien, Logistik & Transport, Fertigung und Bildung sind auf dem Weg dazu.

Wer den Wert analoger und digitaler Kundenbeziehungen für Kundinnen und Kunden sowie der Unternehmen kennt, kann diese bewusst zum beidseitigen Vorteil gestalten.

Der Workshop vermittelt theoretische Grundlagen zum Thema, ist Plattform für die Reflexion der Kontaktstrategie im eigenen Unternehmen und gibt Impulse zu deren Weiterentwicklung.

## Inhalt

- Bausteine einer digital geprägten Kundenbeziehung kennenlernen
- Selbsteinschätzung im Thema «Kundenbeziehungen digital gestalten»
- Instrumente, um Kundeninteraktionen im eigenen Unternehmen zu digitalisieren

## Zielgruppe

Der Workshop richtet sich an alle Führungs- und Fachkräfte, die Kundenkontakte aktiv gestalten und weiterentwickeln wollen.

## Kursziele

Inputs zur Ausgestaltung von (digitalen) Kundeninteraktionen erhalten, Kundenerlebnisse in der eigenen Unternehmung reflektieren und Impulse zur Weiterentwicklung der Kundenbeziehungen mitnehmen.

# Programm

- 16.00 Uhr**      **Begrüssung**  
Christian Hunziker, Stv. Direktor, Solothurner Handelskammer
- 16.05 Uhr**      **Bausteine einer digital geprägten Kundenbeziehung kennenlernen**
- 16.50 Uhr**      **Selbsteinschätzung im Thema «Kundenbeziehungen digital gestalten»**
- 17.45 Uhr**      **Pause**
- 18.00 Uhr**      **Instrumente, um Kundeninteraktionen im eigenen Unternehmen zu digitalisieren**
- 19.00 Uhr**      **Schlusswort und Einladung zum Netzwerk-Apéro**

## Referenten



**Madeleine Kaiser** legt viel Wert auf eine nachhaltige Weiterentwicklung von Menschen, Projekten und Unternehmen und blickt auf langjährige Erfahrung in den Fachgebieten Recruiting/Sourcing, Employer Branding und Talent Relationship Management. Für sie steht dabei der nutzerzentrierte Ansatz im Vordergrund. Sie hat den MSc in New Business in der Schweiz und Finnland absolviert und sich in Führungsthemen weitergebildet.



**Daniel Kessler** hat nachhaltige Resultate erzielt als Designer und Leader in den Themenbereichen Customer Experience, Digitalisierung, Product Management, Process Management, Project Management, Customer Care, Software Development, Process Mining, Transformation und Organisationsentwicklung. Er ist Betriebsökonom FH und hat Master-Abschlüsse in Corporate Development sowie Digital Business Management.

# Organisatorisches

## Anmeldung

Sie können sich für den Event online anmelden. Benützen Sie dazu den folgenden Direktlink: [www.sohk.ch/digitalkommunikation](http://www.sohk.ch/digitalkommunikation) oder scannen Sie folgenden QR-Code:



Die Teilnehmerzahl ist begrenzt.  
Die Reihenfolge der Anmeldung wird berücksichtigt.

## Kosten

**Mitglieder Solothurner Handelskammer, SMZ, SWISS PRECISION, BPW, JCI und KGV-SO:** Seminar pauschal CHF 150.00 (inkl. allfälliger MWST)

**Nichtmitglieder:** Seminar pauschal CHF 225.00 (inkl. allfälliger MWST)

Die Rechnung erhalten Sie mit der Anmeldebestätigung. Aus organisatorischen Gründen werden wir bei Abmeldung nach Erhalt der Anmeldebestätigung 50% der Gebühr verrechnen. Ab 48 Stunden vor dem Anlass verrechnen wir die gesamte Gebühr.

## Durchführungsort

Solothurner Handelskammer | Grabackerstrasse 6 | 4500 Solothurn

ÖV ab Hauptbahnhof Solothurn:

Abfahrtsort C, Bus Linie 6 «Solothurn Allmend», Haltestelle «Schwimmbad».

Für die Anreise mit dem Auto sind genügend Parkplätze vorhanden.



**Solothurner Handelskammer**

Grabackerstrasse 6 | 4500 Solothurn | 032 626 24 24 | [info@praxis-akademie.ch](mailto:info@praxis-akademie.ch)