



## ANALYSE VON CUSTOMER EXPERIENCE POTENTIALEN FÜR EIN UNTERNEHMEN DER REISEBRANCHE

**FREITAG, 14. JUNI 2019, 09:00 UHR - 17:00 UHR**  
**STUDENTENWERK OBERFRANKEN (SWO)**

### Inhalt des Workshops

In einer Zeit von Digitalisierung und dem „immer erreichbar sein“ erwarten Reisende eine zuverlässige, real-time Interaktion – einheitlich über alle Kanäle entlang der gesamten Customer Journey. Ihre Aufgabe als Teilnehmende/r ist es, im Rahmen einer Fallstudie Potentiale hinsichtlich der Verbesserung der Customer Experience im Rahmen einer innovativen Multi-Kanalstrategie für einen europäischen Reiseveranstalter zu identifizieren und erste Ansätze für die Entwicklung einer Kundenstrategie zu entwickeln. Zunächst diskutieren wir mit Ihnen im Plenum die Aufgabenstellung und teilen Sie dann für die Bearbeitung in Kleingruppen auf. Ihre individuellen Gruppenergebnisse präsentieren Sie abschließend vor dem Plenum. Um einen möglichst hohen Lernerfolg zu erzielen, bieten wir Ihnen individuelles Feedback bezüglich der Fallstudienbearbeitung an.

### Rahmenbedingungen

Zeitlicher Umfang: 8 Stunden + gemeinsames CareerDays Dinner  
Maximale Teilnehmerzahl: 20

### Zielgruppe des Workshops

Wirtschaftswissenschaften, Ingenieurwesen, Mathematik, Naturwissenschaften

### Rolle des Workshops für die Besetzung von Praktikumsstellen/Jobs

Der Workshop hat eine hohe Bedeutung für die Vergabe einer Praktikumsstelle. Teilnehmer, die uns im Workshop überzeugen, können mit hoher Wahrscheinlichkeit mit einem Angebot für ein Praktikum rechnen. Für einen Direkteinstieg bei PwC können wir Teilnehmer zudem intern empfehlen.

### Benötigte Materialien

Workshop-Teilnehmer bringen bitte ein Notebook mit Internetanschluss, Microsoft PowerPoint und Excel mit.