



Adobe Stock | #818747478

Seminar

Customer Success Management

9. September 2025

Das Seminar

Customer Success Management

Dieses praxisorientierte Seminar bietet Ihnen die Möglichkeit, die wesentlichen Prinzipien und Strategien des Customer Success Managements zu erlernen und in Ihrem Unternehmen erfolgreich zu implementieren. Durch interaktive Sitzungen, praxisnahe Fallstudien und den Austausch mit Expert:Innen sowie Gleichgesinnten werden Sie befähigt, den Erfolg Ihrer Kund:Innen und gleichzeitig den Ihres Unternehmens nachhaltig zu steigern.

Im Mittelpunkt stehen das Customer Success Management Wheel als umfassendes Framework, innovative Ansätze wie die KOMET-Umfrage zur Förderung unternehmensweiter Initiativen und praxisbezogene Methoden zur Messung und Förderung des Kundenerfolgs.

Methoden

Im Rahmen dieses Seminars werden Sie verschiedene Methoden und Werkzeuge kennenlernen, die Ihnen helfen, das Customer Success Management in Ihrem Unternehmen zu optimieren. Dazu gehört das CSM Wheel, das Ihnen eine klare Struktur für Ihre Customer Success Aktivitäten bietet. Außerdem erhalten Sie Einblicke in die KOMET-Umfrage, ein Instrument, das Ihnen dabei hilft, Customer Success als unternehmensweite Initiative zu fördern und nachhaltig zu etablieren. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Erstellung detaillierter Kund:Innen-Personas und der Definition von Customer Success Journeys, um den Erfolg Ihrer Kund:Innen zu maximieren. Praxisorientierte Fallstudien ermöglichen es Ihnen, diese Methoden und Tools direkt anzuwenden und das Gelernte unmittelbar zu vertiefen.

Das Programm

Dienstag, 9. September 2025

09.00	Erfolg managen mit dem Customer Success Management Wheel
09.45	Interaktive Session – Aktueller Stand des Customer Success Managements und Identifikation der größten Herausforderungen
10.30	Kaffeepause
10.45	Key Value Indikatoren
12.00	Mittagspause
13.00	Interaktive Session & Keynote: Persona erstellen, Customer Success Journeys definieren und Customer Success als unternehmensweite Initiative
13.45	Interaktive Session: Fallstudienarbeit in Gruppen
14.30	Kaffeepause
15.45	Präsentation der Ergebnisse der Fallstudienarbeit
17.00	Wrap Up
19.30	Gemeinsames Abendessen

Die Referierenden



Dr. Laura Elgeti
Co-Founder,
Customer Success Academy



Dr. Katharina Prohl-Schwenke
Co-Founder,
Customer Success Academy

Organisation

Veranstaltungstermin
9. September 2025

Kursgebühr
€ 895,- (Darin enthalten sind die Kursunterlagen, Mittagessen und Pausenerfrischungen sowie die Abendveranstaltungen. Bitte zahlen Sie diese Gebühr erst nach Erhalt der Rechnung. Bei Stornierung der Anmeldung bis zu einer Woche vor der Veranstaltung werden 100,- € für den Verwaltungsaufwand berechnet. Ansonsten wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt.

Veranstaltungsort
RWTH Aachen Campus
Cluster Smart Logistik
Campus-Boulevard 55-57
52074 Aachen

Anmeldung
Die Anmeldung erfolgt Online über die Homepage des Campus Forums. Das Anmeldeformular finden Sie unter der entsprechenden Veranstaltung. www.campusforum.de

Ihr Kontakt
Campus Forum GmbH
Steinbachstraße 25, 52074 Aachen
Irina Komnik
Telefon +49 241 80 236 12
E-Mail i.komnik@campusforum.de
Internet www.campusforum.de