

Praktische Übung (Master) des Marketing-Lehrstuhls

Mapping the Customer Experience Journey

In der Praktischen Übung zum strategischen Marketing sollen im fachlichen Kontext Schlüsselkompetenzen der Master-Studierenden vertieft werden.

Im SoSe 2019 konnten 27 Studenten in Zusammenarbeit mit fünf Unternehmen praktische Erfahrungen sammeln. Die Aufgabe war es, eine Customer Journey Map zu entwickeln.

Customer Journey Mapping visualisiert den Prozess, den ein Kunde durchläuft, wenn er mit dem Unternehmen sowie den Produkten oder Dienstleistungen in Kontakt kommt.

PÜ SoSe 2019



Im Juni konnten die Studierenden in einem Workshop im Unternehmen zunächst nähere Einblicke sammeln, um daraufhin ihre Customer Journey Map zu erstellen.

Abschließend wurden die Ergebnisse dem Management der Unternehmen präsentiert.

Dafür bedanken wir uns bei den teilnehmenden Firmen **IamYours**, **Content.de**, **MeineLinse**, **SynartIQ**, **L&T** und für ihre Unterstützung