

UX & CX Foundations: Verstehen, einordnen, gestalten

Nutzerbedürfnisse verstehen, Reifegrad erkennen, Business Value zeigen

Dein Einstieg ins UX & CX Management: Von der Wahrnehmung und den Bedürfnissen deiner Nutzer:innen (WHY) über den UX-Reifegrad in deinem Unternehmen (WHAT) bis zur UX-Strategie mit echtem Business Value (HOW). Die Struktur Why-What-How gibt dir genau dort Orientierung, wo es an die Umsetzung geht. Mit praxisnahen Transferübungen verankerst du nutzerzentriertes Denken im Arbeitsalltag und überzeugst Stakeholder mit fundierten Insights.

Schon gewusst?

Dieser Kurs ist Bestandteil der zertifizierten **Master Class „UX & CX Manager:in“**. Bei Buchung der gesamten Master Class **sparst du 33 Prozent** im Vergleich zur Buchung der einzelnen Module.

Modul 1: Webinar

1,5 h

Gemeinsamer Start

- Kick-off & gemeinsamer Start in die Lernreise
- UX vs. CX
- Überblick über die drei Phasen des Kurses (WHY, WHAT, HOW)
- Zentrale Herausforderungen von UX im Unternehmenskontext

Modul 2: Selbstlernphase

5 h

Die WHY-Phase

Bevor irgendetwas gestaltet oder verändert wird, muss das Fundament stehen: Warum handeln Nutzer:innen, wie sie handeln? Was treibt sie an? Ohne dieses Verständnis von Wahrnehmung, Bedürfnissen und Emotionen bleibt jede spätere Maßnahme Stückwerk.

- UX vs. UI und UX vs. CX
- User Centered Design
- UX-Designprozess
- Wahrnehmungsprozesse und Gestalttheorie
- Bedürfnistheorien
- Mental Models und Emotionen
- Empathy Map und User Journey
- Behavior (Function und Usability)
- Designpate und Realpersona
- UX-Methoden-Toolkit

Modul 3: Webinar

3 h

Nutzerverständnis in der Praxis

- Rückblick auf die Selbstlernphase: Welche Fragen sind offen? Was ist hängen geblieben?
- Bedürfnistheorie: In einer Live-Übung tauchst du in psychologische Bedürfnisse und mentale Modelle ein
- Real-Persona trifft KI: Du erstellst eine Real-Persona und lernst, wie dich KI-gestützte Persona-Generierung dabei unterstützt
- User Journey und Empathy Map: Du wendest beide Methoden auf deine Praxis an
- Praxis-Check: Du prüfst Behavior, Function und Usability in deinem Projekt

**Modul 4:
Selbstlernphase**

5 h

Die WHAT-Phase

Erst wenn das "Warum" geklärt ist, lässt sich sinnvoll bestimmen, "was" zu tun ist — welche Prozesse, Rollen und Strukturen im Unternehmen nötig sind, um UX wirksam zu verankern. Das Konzept baut direkt auf dem Verständnis aus der WHY-Phase auf.

- UX Stages und UX-Reifegradmodell
- Status-quo-Analyse
- Team und Rollen
- KPI und ROI
- Business Value von UX
- UX im Unternehmen — Stakeholdermanagement
- Agile und Lean-Prinzipien
- User und partizipative Prozesse als Wertschöpfung
- Forschungsmethoden
- Make-or-Buy-Beurteilungskompetenz

**Modul 5:
Webinar**

3 h

UX & CX Reifegrad und Verankerung im Unternehmen

- Rückblick auf die Selbstlernphase: Welche Fragen sind offen? Was ist hängen geblieben?
- Status-quo-Analyse und UX-Reifegrad: Wo steht dein Unternehmen?
- Team- und Rollenverständnis: Du diskutierst anhand deiner eigenen Unternehmensstrukturen
- UX-Metriken: Vorgehen bei KPI- und ROI-Messung im UX
- Transferübung: Stakeholder-Map, Stakeholder-Matrix und Service Model Canvas
- Kurzreflexion: partizipative Prozesse im eigenen Arbeitsumfeld mit Beispielen zu qualitativer und quantitativer Recherche

**Modul 6:
Selbstlernphase**

5 h

Die HOW-Phase

Das "Wie" kommt bewusst zuletzt, weil es um die konkrete Umsetzung geht – einzelne Features, Tools oder organisatorische Veränderungen. Diese Umsetzung kann aber nur zielgerichtet gelingen, wenn vorher klar ist, warum sie nötig ist und was erreicht werden soll.

- UX-Strategie: Ziel und Vision
- UX-Reifegrad
- MVP und Product Vision
- UX als Mindset
- UX-Prinzipien im Unternehmen
- Sichtbarkeit von UX im Unternehmen
- Design-Studios und Sprints
- Meine UX-Roadmap
- Budgetierung

**Modul 7:
Webinar**

2,5 h

Strategie, Sichtbarkeit und Ausblick

- Rückblick auf die Selbstlernphase: Welche Fragen sind offen?
- Wie reif ist dein UX wirklich? Canvas-Analyse für Team und Unternehmen
- KI-Tools-Übersicht: Chancen und Risiken für UX-Research
- Best Practices zu good UX
- Transferübung: individuellen UX-Roadmap
- Dark Patterns und how to start
- Feedbackrunde und Ausblick

Inhalte

- User Experience (UX) vs. Customer Experience (CX) – wo liegt eigentlich der Unterschied?
- Einstieg in Wahrnehmungsprozesse.
- Emotionen als Kompass: Nutzerbedürfnisse wirklich verstehen und ins Projekt übersetzen.
- UX & CX-Methoden mit Zielschärfe: die richtige Methode zur richtigen Zeit.
- Wo steht dein Unternehmen wirklich? UX-Reifegrad und Status quo.
- Rollen, Teams, Verantwortlichkeiten: UX & CX nachhaltig im Unternehmen verankern.
- Gemeinsam gestalten statt allein entscheiden: Partizipation, Co-Creation und der Designpate als Gamechanger.
- UX & CX-Strategie und Businessvalue: wo sich Nutzerbedürfnisse und Geschäftsziele treffen.
- Sichtbarkeit schaffen: UX & CX im Unternehmen durch Sprint und Studio erlebbar machen.
- Selbst machen oder einkaufen? Die Make-or-Buy-Frage souverän beantworten.

Wie lernst du in diesem Kurs?

Dieser Kurs bietet dir ein digitales Blended-Konzept, das für berufsbegleitendes Lernen entwickelt wurde. Durch einen flexiblen Mix aus Live-Webinaren und Selbstlernphasen kommst du sicher ans Ziel.

So lernst du in dieser Weiterbildung:

Lernumgebung: In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Selbstlernphasen: Lerne selbstbestimmt, in deinem eigenen Tempo und wann immer du möchtest. Unsere Kurse bieten dir dafür didaktisch hochwertiges Lernmaterial.

Live-Webinare: In regelmäßigen Live-Webinaren triffst du deine Trainer:innen persönlich. Du erhältst Antworten auf deine Fragen, konkrete Hilfestellungen und Anleitungen, um dein Wissen zu vertiefen und die erworbenen Fähigkeiten in praktischen Übungen anzuwenden.

Lern-Community: Während des gesamten Kurses steht dir eine digitale Lern-Community zur Verfügung. Tausche dich mit anderen Teilnehmenden und den Trainer:innen aus und kläre Fragen.

Teilnahmebestätigung und Open Badge: Als Absolvent:in des Kurses erhältst du eine Teilnahmebestätigung und ein Open Badge, das du u. a. auch ganz einfach in beruflichen Netzwerken (u. a. LinkedIn) teilen kannst.

Dein Nutzen

- **Struktur, die trägt:** du navigierst sicher durch den UX & CX-Prozess – von WHY über WHAT bis HOW. Kontext verstehen, Konzept entwickeln, Prozesse gestalten.
- **Strategie trifft Umsetzung:** Du entwickelst eine eigene UX-Roadmap, setzt Prioritäten mit MVP-Denken und verankerst UX & CX als Mindset im Team.
- **Reifegrad kennen, Wirkung erzielen:** Du kennst den UX & CX-Reifegrad deines Unternehmens und weißt, wie du den nächsten Schritt zur echten Nutzer:innen- und Kund:innenperspektive gehst.
- **Nutzerzentriertes Denken im Unternehmen verankern:** Du hast überzeugende Argumente an der Hand, um nutzerzentriertes Denken als echtes Mindset – nicht nur als Prozess – tief im Unternehmen zu verankern.

Methoden

Gerade beim Online-Lernen ist ein gut durchdachter Mix an Inhalten, Methoden und Unterstützung für den Lernerfolg unerlässlich. Unser Kurs-Konzept ist genau auf diese Selbstlern-Situation abgestimmt. Fundierter Trainer:innen-Input, Best-Practice-Beispiele, praktische Übungen, Diskussion und Erfahrungsaustausch in der Lern-Community.

In der Veranstaltung können folgende Drittanbieter-Tools eingesetzt werden

Miro

Miro ist ein digitales Whiteboard, auf dem Teilnehmer:innen in Echtzeit zusammenarbeiten können. Ideen, Konzepte und Prozesse können visuell dargestellt und organisiert werden. Auf dem Whiteboard können unter anderem verschiedene Formen, Texte, Bilder, Videos und Dateien hochgeladen werden. Miro ist einfach zu bedienen und erfordert keine zusätzliche Software, da es über den Browser aufgerufen werden kann.

Weitere Informationen sind in der Datenschutzerklärung unter <https://www.haufe-akademie.de/datenschutz> zu finden.

Mehr über Miro:

<https://www.haufe-akademie.de/systemvoraussetzungen/miro>

Lern-Community

Die MS Teams Lern-Community ist eine interaktive Plattform, die es Lernenden ermöglicht, sich mit anderen Teilnehmer:innen und Trainer:innen auszutauschen und gemeinsam zu lernen. Diese Community ergänzt jedes Seminar und bietet eine Umgebung, in der Fragen gestellt, Diskussionen geführt und Ressourcen geteilt werden können.

Weitere Informationen sind in der Datenschutzerklärung unter <https://www.haufe-akademie.de/datenschutz> zu finden.

Mehr über Lern-Community:

<https://www.haufe-akademie.de/systemvoraussetzungen/lern-community-lux>

Teilnehmer:innenkreis

Dieser Kurs richtet sich an alle, die ein tiefes Verständnis für die Bedürfnisse ihrer Nutzer:innen gewinnen, überzeugende Produkterlebnisse gestalten und UX & CX strategisch im Unternehmen voranbringen möchten.

- **UX-Verantwortliche**, die ihre Methoden schärfen und UX strategisch im Unternehmen verankern möchten, z. B. UX Researcher, UX Designer, UX Writer, UX Manager.
- **CX-Verantwortliche**, die Kundenerlebnisse ganzheitlich denken und messbar verbessern wollen, z. B. CX Manager, Customer Success Manager, Customer Service.
- **Produktverantwortliche**, die nutzerzentrierte Entscheidungen treffen und bessere Produkte entwickeln wollen, z. B. Produktmanager:innen, Product Owner, Produktentwickler:innen.
- **Führungskräfte mit Kunden- & Teamfokus**, die UX & CX als strategischen Hebel für Wachstum und Kundenbindung einsetzen wollen.

Diese Veranstaltung ist auch als Modul buchbar von:

[Professional Class UX & CX Manager:in](#)

[Junior Class UX & CX Manager:in](#)

[Master Class UX & CX Manager:in](#)

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Referent:in

Prof. Pelin Celik



Als erfahrene Industriedesignerin und Professorin arbeite ich als Trainerin und Coachin an der Schnittstelle von UX/CX Design, Systemdenken und systemisch orientierter Führung. Mich zeichnet ein ganzheitlicher Blick auf komplexe Fragestellungen aus, bei dem ich analytische Klarheit mit partizipativen, praxisnahen Methoden verbinde. In meiner Arbeit fördere ich gezielt Future Skills wie Systems Thinking, Critical Thinking und Futures Thinking, um Menschen zu befähigen, Komplexität zu verstehen, Perspektiven zu wechseln und fundierte Entscheidungen zu treffen. Lernen verstehe ich als gemeinsamen, anwendungsorientierten Prozess.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Online

25 h über 6 Wochen
max. 12 Teilnehmer:innen

Termine

23.10.-04.12.2026

Webinar

23.10.2026
Live-Online
Freitag, 23.10.2026
09:00 Uhr - 10:30 Uhr

Webinar

06.11.2026
Live-Online
Freitag, 06.11.2026
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar

20.11.2026
Live-Online
Freitag, 20.11.2026
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar

04.12.2026
Live-Online
Freitag, 04.12.2026
09:00 Uhr - 11:30 Uhr

15.01.-19.02.2027

Webinar

15.01.2027
Live-Online
Freitag, 15.01.2027
09:00 Uhr - 10:30 Uhr

Webinar

29.01.2027
Live-Online
Freitag, 29.01.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar

12.02.2027
Live-Online
Freitag, 12.02.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar

19.02.2027
Live-Online
Freitag, 19.02.2027
09:00 Uhr - 11:30 Uhr

19.03.-30.04.2027

Webinar

19.03.2027
Live-Online
Freitag, 19.03.2027
09:00 Uhr - 10:30 Uhr

Webinar

02.04.2027
Live-Online
Freitag, 02.04.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar

16.04.2027
Live-Online
Freitag, 16.04.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar

30.04.2027
Live-Online
Freitag, 30.04.2027
09:00 Uhr - 11:30 Uhr

14.05.-25.06.2027

20.08.-01.10.2027

Webinar

14.05.2027
Live-Online
Freitag, 14.05.2027
09:00 Uhr - 10:30 Uhr

Webinar

28.05.2027
Live-Online
Freitag, 28.05.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar

11.06.2027
Live-Online
Freitag, 11.06.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar

25.06.2027
Live-Online
Freitag, 25.06.2027
09:00 Uhr - 11:30 Uhr

Webinar

20.08.2027
Live-Online
Freitag, 20.08.2027
09:00 Uhr - 10:30 Uhr

Webinar

03.09.2027
Live-Online
Freitag, 03.09.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar

17.09.2027
Live-Online
Freitag, 17.09.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar

01.10.2027
Live-Online
Freitag, 01.10.2027
09:00 Uhr - 11:30 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/42937

Teilnahmegebühr

€ 1.450,- zzgl. MwSt.
€ 1.725,50 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/42937
E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:
<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.
Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de