haufe akademie

Buchungsnummer
42939

UX & CX der Zukunft: Mit systemischem Denken echte Transformation gestalten

Strategische Future Skills für zukunftsfähiges UX & CX Management

Denk größer und werde zur treibenden Kraft für echten Wandel. Du entwickelst zentrale Future Skills, um UX nicht isoliert, sondern im Zusammenspiel mit Organisation, Prozessen und Stakeholdern zu betrachten, blinde Flecken und Denkfallen in Entscheidungen zu erkennen und mögliche Zukunftsszenarien für dein Unternehmen durchzuspielen. So entwickelst du eine Strategie, die auch morgen noch trägt, und treibst Transformationsprozesse aktiv voran.

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

4 h

Systems Thinking

- Warum Systems Thinking ein zentraler Future Skill für UX & CX Management ist
- Warum klassisches UX & CX-Vorgehen und etablierte Methodik allein nicht mehr ausreichen, um komplexe Unternehmensherausforderungen wirklich zu lösen
- Das Unternehmen als vernetztes System verstehen und analysieren.
- Mit einem bewährten Analysemodell Probleme in sichtbare Symptome und tieferliegende Ursachen zerlegen — dort ansetzen, wo es wirklich zählt
- Blick in dein Unternehmen: Greifbare Einordnung der eigenen Herausforderung

Modul 2:
Webinar

4 h

Critical Thinking

- Critical Thinking als zweiten zentralen Future Skill für dein UX & CX Management vertiefen und den Blick für das Wesentliche schärfen
- Versteckte Wirkzusammenhänge aufdecken: wie einzelne Faktoren sich gegenseitig beeinflussen und wo dabei wiederkehrende Muster & blinde Flecken in Entscheidungen entstehen
- Hebel identifizieren: Wo kleine Veränderungen große Wirkung entfalten.

Modul 3: Selbstlernphase

8 h

Vom Wissen ins Tun: Praxischeck.
Im Anschluss an Critical Thinking und vor dem Einstieg in Futures Thinking erwartet dich eine Transferaufgabe: Du hast die Möglichkeit, die vermittelten Konzepte und Methoden auf eine konkrete Situation aus deinem eigenen Unternehmenskontext zu übertragen und so das Gelernte zu festigen.

Modul 4: Webinar

4 h

Futures Thinking

- Futures Thinking als dritten zentralen Future Skill für dein UX & CX Management entwickeln und den Blick strategisch nach vorn richten
- Verstehen, wie sich UX & CX und das eigene Unternehmen in den nächsten Jahren entwickeln können und wie man sich auf unterschiedliche Zukunftsszenarien vorbereitet
- Mögliche Zukunftsbilder systematisch entwickeln & einordnen: kurzfristige Maßnahmen von langfristigen strategischen Weichenstellungen klar unterscheiden
- Tragfähige Strategie für das eigene Unternehmen ableiten
- Zukunftsperspektiven auf eine Herausforderung im eigenen Unternehmen anwenden & mit ersten strategischen Impulsen in die Umsetzung gehen

Inhalte

- Future Skills im Fokus: Systems Thinking, Critical Thinking und Futures Thinking.
- Das Unternehmen als vernetztes System verstehen und analysieren.
- Symptome von echten Ursachen trennen – blinde Flecken in Entscheidungen aufdecken.
- Hebel identifizieren: Wo kleine Veränderungen große Wirkung entfalten.
- Zukunftsszenarien entwickeln mit Futures Thinking.
- Kurzfristige Maßnahmen vs. strategische Weichenstellungen unterscheiden.
- Eine tragfähige UX & CX Roadmap ableiten und gestalten.

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

Mit diesem Kurs entwickelst du die Future Skills, die dich als UX & CX-Expert:in von morgen auszeichnen und die den Unterschied zwischen Symptombekämpfung und echter Transformation machen.

- **Systemisch denken:** Du erkennst dein Unternehmen als vernetztes Ganzes und löst komplexe Herausforderungen dort, wo sie wirklich entstehen.
- **Kritisch entscheiden:** Du deckst blinde Flecken auf, verstehst Wirkzusammenhänge und weißt, welche Hebel wirklich große Veränderungen auslösen.
- **Zukunft gestalten:** Du entwickelst Szenarien, trennst kurzfristige Maßnahmen von strategischen Weichenstellungen und baust eine Strategie, die auch morgen noch trägt.
- **Transformation führen:** Du positionierst dich als treibende Kraft im Wandel – mit Future Skills, die im modernen UX & CX Management den Unterschied machen.

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:

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.

Deine Vorteile im Überblick

Open Badges
Binde deinen digitalen Badge in die Karrierenetzwerke ein und zeige, was du kannst.

Kleine Gruppe – großer Lernerfolg
Für optimales Lernen ist die Teilnahmezahl bei dieser Qualifizierung begrenzt.

Alle Lernmaterialien auf einen Blick
In deiner App oder Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung alle relevanten Infos, Services & Arbeitsunterlagen zu deiner Qualifizierung.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Online

20 h über 4 Wochen
max. 12 Teilnehmer:innen

Termine

19.04.-24.05.2027

Webinar
19.04.2027
Live-Online
Montag, 19.04.2027
13:00 Uhr - 17:00 Uhr

Webinar
26.04.2027
Live-Online
Montag, 26.04.2027
13:00 Uhr - 17:00 Uhr

Webinar
24.05.2027
Live-Online
Montag, 24.05.2027
13:00 Uhr - 17:00 Uhr

31.05.-28.06.2027

Webinar
31.05.2027
Live-Online
Montag, 31.05.2027
13:00 Uhr - 17:00 Uhr

Webinar
07.06.2027
Live-Online
Montag, 07.06.2027
13:00 Uhr - 17:00 Uhr

Webinar
28.06.2027
Live-Online
Montag, 28.06.2027
13:00 Uhr - 17:00 Uhr

23.08.-20.09.2027

Webinar
23.08.2027
Live-Online
Montag, 23.08.2027
13:00 Uhr - 17:00 Uhr

Webinar
30.08.2027
Live-Online
Montag, 30.08.2027
13:00 Uhr - 17:00 Uhr

Webinar
20.09.2027
Live-Online
Montag, 20.09.2027
13:00 Uhr - 17:00 Uhr

02.-29.11.2027

Webinar
02.11.2027
Live-Online
Dienstag, 02.11.2027
13:00 Uhr - 17:00 Uhr

Webinar
08.11.2027
Live-Online
Montag, 08.11.2027
13:00 Uhr - 17:00 Uhr

Webinar
29.11.2027
Live-Online
Montag, 29.11.2027
13:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/42939

Teilnahmegebühr

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

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/42939
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.