

Masterclass 4 - "Customer Health Check – Kundendaten verstehen, nutzen und strategisch einsetzen"

Marktorientierte Führung basiert auf der Fähigkeit, Daten in strategisches Wissen zu verwandeln. Wer versteht, wie Kund*innen, Mitglieder und Märkte sich verändern, kann Organisationen gezielt ausrichten und Innovation fördern.

Diese Masterclass richtet sich an Führungskräfte und Verantwortliche, die den Reifegrad ihrer Organisation im Umgang mit Daten reflektieren und weiterentwickeln möchten.

Im Zentrum steht die Frage, wie datenbasierte Entscheidungsprozesse gestaltet und in Führungs- und Organisationskulturen verankert werden können – von der Datenerhebung und -bewertung über die Kommunikation von Ergebnissen bis zur Übersetzung in operative Maßnahmen. Dabei werden auch kulturelle und organisatorische Aspekte marktorientierter Führung beleuchtet: Wie entsteht Akzeptanz für datengetriebene Entscheidungen? Wie wird Transparenz geschaffen, ohne die Eigenverantwortung zu mindern?

KI spielt dabei eine ergänzende Rolle – nicht als Selbstzweck, sondern als Werkzeug, das Datenanalyse und strategisches Lernen unterstützt.

Vortragende: Herr SEIFERTH, Andreas; BACH, Friedrich; BICKMANN, Jens