

UX & Design Thinking im Pharma Marketing

Praxisseminar & Workshop

DIE THEMEN

- User Experience: Nutzererfahrung und Nutzungserlebnis
 - Die Interaktion des Nutzers mit Produkten, Services und Systemen
 - Die erfolgreiche Customer Journey: Analyse und Konzept
 - Einsatz von Daten für das Kundenerlebnis
 - Service Design: Verstehen und anwenden
 - Praktische Anwendungsbeispiele für den Praxis-Rollout
-

IHRE REFERENTEN



**Juliane
Berghauser Pont**
empower innovation,
Berlin



Stephanie Ludwig
Takeda Pharma AG,
Pfäffikon SZ, Switzerland

Ziel des Seminars

Unser Seminar gibt Ihnen Antworten auf die Frage, was User Experience ist, welche Chancen sie Ihnen im Pharma-Marketing eröffnet und wie Sie sie als wichtigen Aspekt der User Centricity (Kunden-Fokussierung) einsetzen. Um tatsächlich alle Informationsbedürfnisse/Kanäle und Touchpoints Ihrer Zielgruppen zu erkennen und einzubeziehen, ist die Erstellung einer Customer Journey ein perfektes und probates Mittel. Im Multichannel-Marketing ist dieses Vorgehen praktisch unverzichtbar.

Verständnis und Konzeption einer Customer Journey erfolgt im interaktiven Austausch mit Ihren Referenten. Sie nehmen Antworten für Ihre Marketing-Praxis mit und verstehen, warum Kundenzentriertheit, Kundenzufriedenheit und Customer Journey engstens miteinander verbunden sind.

Teilnehmerkreis

Dieses Seminar richtet sich an Fachkräfte der Healthcare-Industrie, aber auch anderer Bereiche, die mit der Entwicklung und Umsetzung von Services und/oder Produkten für Patienten zur Verbesserung der Betreuung, Zufriedenheit und Adhärenz betraut sind oder sich in der Planung befinden.

Es richtet sich vor allem an Mitarbeiter aus den Abteilungen Medical Affairs, Marketing und Patient Engagement.

Auch Mitarbeiter von Patientenorganisationen und Agenturen, die mit Patientenprogrammen betraut sind, profitieren vom Austausch und dem Kennen lernen der Design Thinking Methode.

IHRE REFERENTEN



**Juliane
Berghauser Pont**

empower innovation, Berlin

Entwickelt seit 2010 innovative Versorgungskonzepte und

nutzerzentrierte Kommunikationslösungen für die pharmazeutische Industrie und Krankenkassen.



Stephanie Ludwig

Takeda Pharma AG,

Pfäffikon SZ, Switzerland

Patient Advocacy Manager, Digital & Communications

Ihr Nutzen

Basiert auf neuesten Methoden zum Verständnis Ihrer Kunden der Pharma Branche und erzielen Sie höchste Kundenzufriedenheit bei Produkten und Services.

Sie agieren erfolgreicher, da Sie durch das Seminar wissen, was Ihre Zielgruppen aus OTC und Rx suchen und brauchen. Sie lernen, Ihre Marketing-Maßnahmen neu zu bewerten und Ihren Kunden an jedem Punkt deren Customer Journey richtig zu begegnen. Customer Experience Maps helfen, Schnittstellenprobleme zu identifizieren und Verbesserungen bis zu echten Serviceinnovationen zu erkennen.

Unser Qualitätsversprechen

Wir arbeiten nach den IMI-Qualitätskriterien. Eine Gesamtbewertung durch 2.701 Teilnehmer in 348 Veranstaltungen ergab die Schulnote 1,6 für unsere Gesamtleistung (Erhebungszeitraum 10/2017 - 9/2018).

Ihr Programm im Überblick

08:30 Uhr Registrierung

09:00 Uhr

User Experience & Design Thinking

Juliane Berghauser Pont

- Intro: Durch Empathie Relevanz und Mehrwerte erzeugen
- Customer Experience: Einführung in Theorie, Denkweise und Einsatz
- Service Design: Verständnis und Anwendung

10:30 Uhr Kaffeepause

10:45 Uhr

User Research & Synthese

Juliane Berghauser Pont

- Wie man künftige Nutzer in den Prozess mit einbezieht und Kundenerlebnisse gestaltet
- Die erfolgreiche Customer Journey: Analyse und Konzept
- Von Daten zu Erkenntnissen und der Anwendung von Prototypen
- Methoden und Tools, um Kundenbedürfnisse zu verstehen

12:30 Uhr Gemeinsames Mittagessen

13:30 Uhr

Workshop Service Design Doing

Juliane Berghauser Pont

- Umsetzung: Verstehen und Anwenden
- Customer Lifecycle und Product Vision Boards
- Personas und Customer Experience Maps

15:30 Uhr Kaffeepause

15:45 Uhr

Praxis-Rollout: Praktische Anwendungsbeispiele

Stephanie Ludwig

- Retrospektive und Reflexion: Was genau haben wir gelernt
- Transfer in den Arbeitsalltag
- Beispiele in der Anwendung

17:30 Uhr Seminarende

UX & Design Thinking im Pharma Marketing

ANMELDUNG UNTER

service@forum-institut.de
www.forum-institut.de
Webcode 2001980

Tel. +49 6221 500-500
Fax +49 6221 500-555



ANMELDEFORMULAR

Ja, ich nehme teil:

☐ UX & Design Thinking im Pharma Marketing
23. Januar 2020 in Berlin

☐ Ja, ich bin damit einverstanden, dass das FORUM Institut mir
Informationen zu Veranstaltungen
☐ per E-Mail ☐ per Telefon übermitteln darf.
Meine Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen.

Termin/Veranstaltungsort:

Donnerstag, 23. Januar 2020 in Berlin
ab 8:30 Uhr Registrierung;
09:00 - 17:30 Uhr Seminar
Adina Apartment Hotel Checkpoint Charlie
Krausenstr. 35-36 · 10117 Berlin
Tel. +49 30 200 767 0 · Fax +49 30 200 767 599

Gebühr:

€ 990,00 (+ gesetzl. MwSt.)
inkl. hochwertiger Dokumentation (auch zum
Download), Zertifikat, Arbeitsessen, Erfrischungen
und Kaffeepausen.

Name, Vorname

Position/Abteilung

Firma

Straße

PLZ/Ort/Land

Tel./Fax

E-Mail

Ansprechpartner/-in im Sekretariat

Datum, Unterschrift

AGB

Es gelten unsere Allgemeinen
Geschäftsbedingungen (Stand: 01.01.2016), die wir
auf Wunsch jederzeit übersenden und die im
Internet unter www.forum-institut.de/agb
eingesehen werden können.

IHR ANSPRECHPARTNER



Jessica Rink
Konferenzmanagerin
Tel. +49 6221 500-760
j.rink@forum-institut.de