

Szkolenie Menedżer Customer Experience certyfikowany przez CustomerMatters

by CustomerMatters

CustomerMatters zaprasza na 3-dniowe otwarte szkolenie wypełnione ćwiczeniami z Zarządzania Doświadczeniami Klienta (Customer Experience Management). Szkolenie, będące kombinacją wiedzy i praktyki z dziedziny Customer Experience, w tym narzędzi i metod wdrażania CEM w organizacji, skierowane jest do wszystkich osób zajmujących się profesjonalnie tematem CEM/CX.



Dlaczego warto?

1. Poznasz **najnowsze trendy** Customer Experience
2. Zostaniesz **zainspirowany** przypadkami z różnych branż z kraju i ze świata – przykłady wdrożeń, efekty wow, innowacyjne rozwiązania CX
3. Dowiesz się, **jak przekonać zarząd** i innych Pracowników do współpracy we wdrażaniu CX w organizacji
4. Zdobędziesz **umiejętności** korzystania z łatwych w implementacji metod CX dotyczących:
 - Badania i monitoringu doświadczeń Klienta
 - Projektowania doświadczeń Klienta
 - Wdrażania Customer Experience Management
5. Poznasz **techniki pracy z podwładnymi** – edukacja, szkolenie i motywowanie w zakresie CX
6. Posiadasz wiedzę o różnych **podejściach do CX** na świecie.
7. Po zakończeniu szkolenia i napisaniu pracy zaliczeniowej – możliwość otrzymania certyfikatu „Menedżer Customer Experience certyfikowany przez CustomerMatters”.

Trenerzy

Wszystkie nasze szkolenia prowadzone są przez partnerów CustomerMatters, **trenerów** z wieloletnim doświadczeniem szkoleniowym.



Aleksandra Jagiełło-Bono

- Partner w CustomerMatters
- Doświadczony Project Manager
- Specjalizuje się w Employee Experience i wpływie zaangażowania Pracowników na ostateczne doświadczenia Klienta (Customer Experience)

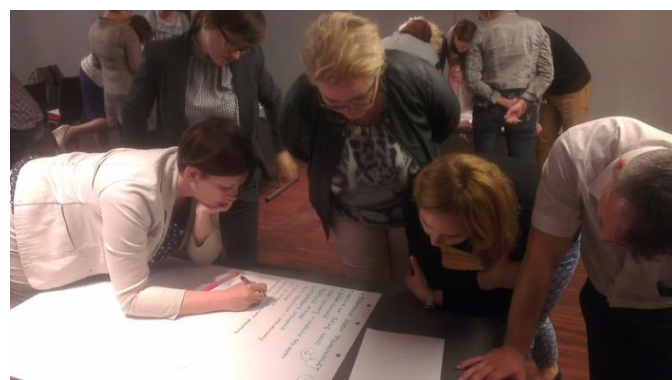


Marta Łukawska-Daruk

- Partner Założyciel CustomerMatters
- Autor pierwszego w Polsce otwartego programu szkoleniowego CEM
- Certyfikat ukończenia kursu Global CEM Certification Program
- Członek CXPA (Customer Experience Professionals Association)

„Dzięki szkoleniu z CustomerMatters zagadnienia dotyczące Customer Experience stały się dla mnie oczywiste i proste, a co najważniejsze wiem jak je stosować w praktyce. Polecam.”
(Menedżer, Towarzystwo Ubezpieczeniowe)

Uczestnicy o warsztacie:



Ramowy program

Dzień pierwszy:

1. Metody wdrażania CEM na rynku światowym
 - a. Podejścia Beyond Philosophy, Temkin Group, i inne
 - b. Rynek CX w Polsce
2. Dojrzałość organizacji a budowanie CX
 - a. Etapy dojrzewania CX w organizacji
 - b. Metody badania dojrzałości CX

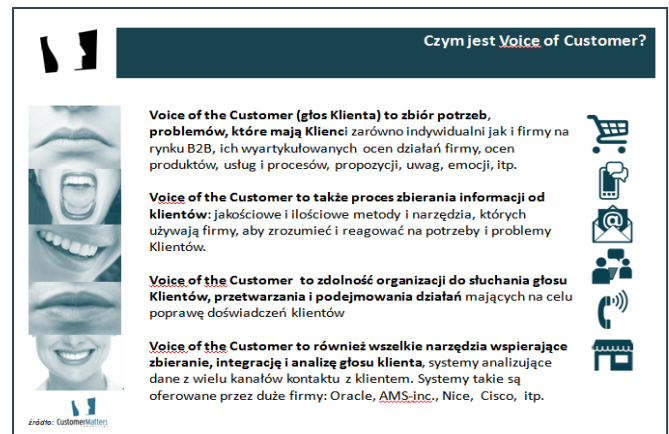
Dzień drugi:

1. Narzędzia wdrażania CEM
 - a. Wartościowa segmentacja Klientów
 - b. Brand Promise & Brand Values
 - c. Voice of Customer Program (VOC)
 - d. Voice of Customer Closed Loop
 - e. Customer Journey, Punkty Styku i Mikrointerakcje
2. Mierzenie doświadczeń Klienta
 - a. Perspektywa operacyjna i zarządcza
 - b. Praktyki mierzenia doświadczeń
 - c. Pomiar doświadczeń w praktyce
 - d. Dzielenie się wiedzą z pomiarów w organizacji

Dzień trzeci:

1. Metody wdrażania CEM w organizacji
 - a. Techniki
 - b. Budowanie własnego programu wdrożenia
2. Warsztat budowy Customer Journey

Trzy bloki składające się na szkolenie:



Blok wiedzy

wprowadzenie teoretyczne do tematu, omówienie głównych pojęć, metod, teorii. Blok ten ma formę mini wykładów z elementami dyskusji grupowej



Blok praktyki

ćwiczenie poznanych metod i podejść w formie warsztatów. Uczestnicy w grupach wykonują kolejne zadania, nabywając jednocześnie umiejętności będących przedmiotem warsztatu



Blok inspiracji

prezentacja przykładów wspaniałych doświadczeń Klienta z różnych dziedzin życia. Pojawiają się tu elementy wymiany doświadczeń przez Uczestników

Z naszych szkoleń korzystali m.in.:

- Alior Bank
- Santander
- mBank
- Wolters Kluwer
- Axa
- Innovatika
- PGE Obrót
- tołpa

Informacje

Terminy najbliższych szkoleń:
sprawdź na www.customermatters.pl

Miejsce warsztatów:
Centrum Konferencyjne Zielna
ul. Zielna 37, Warszawa
(przy metrze Świętokrzyska)

Regularna cena szkolenia: 3 700 zł netto

Rabaty:

Przy udziale 3 lub więcej Pracowników Państwa firmy

W cenie materiały szkoleniowe (pdf) oraz catering.

Kontakt i zapisy:

szkolenia@customermatters.pl
Tel. 508 218 512 (Aleksandra Krzynówek)

ZGŁOŚ SIĘ JUŻ DZIŚ!

