

Warsztaty „Customer Journey w praktyce” Odkrywamy doświadczenia Klienta!

by CustomerMatters

CustomerMatters zaprasza na jednodniowe otwarte warsztaty z **Customer Journey (CJ)** – jednego z najpopularniejszych narzędzi diagnozy i projektowania doświadczeń Klientów.

Warsztaty kierowane są do osób z działów jakości i badań, odpowiedzialnych za obsługę Klienta i sprzedaż, marketingu i e-commerce, którzy w swojej codziennej pracy odpowiadają za doświadczenia Klientów, ich projektowanie i monitorowanie.



Dlaczego warto?

1. Poznasz powody, dla których warto stworzyć CJ w firmie
2. Dowiesz się jak stworzyć Customer Journey Twoich Klientów
3. Nauczysz się efektywnie pracować z Customer Journey w swojej firmie
4. Zobaczysz inspirujące przykłady użycia CJ z Polski i świata

Trenerzy

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



Aleksandra Jagiełło-Bono

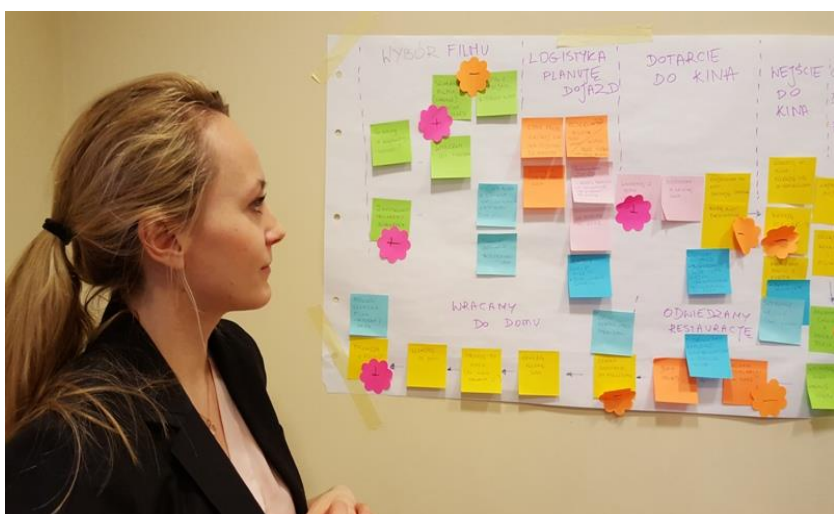
- Partner w CustomerMatters
- Doświadczony Project Manager
- Specjalizuje się w Employee Experience i wpływie zaangażowania Pracowników na ostateczne doświadczenia Klienta (Customer Experience)



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)

Uczestnicy o warsztacie:



„Bardzo ciekawa prezentacja ukazująca stronę Klienta w kontaktach z firmach.”
(pracownik banku)

„Polecam trenerów z firmy CustomerMatters z uwagi na dużą wiedzę merytoryczną i umiejętność do inspirowania uczestników.”
(Menedżer, bank)



Warsztaty „Customer Journey w praktyce” Odkrywamy doświadczenia Klienta!

by CustomerMatters

Ramowy program

- Czym są doświadczenia Klientów, rola emocji i pamięci. My jako Klienci.
- Jak doświadczenia Klientów przekładają się na ich decyzje.
- Gdzie tworzą się doświadczenia Klientów.
- Metoda Customer Journey
 - Korzenie metody
 - Jak stworzenie Customer Journey może poprawiać wyniki biznesowe, w jakich miejscach i w jakim czasie
 - Poziomy szczegółowości Customer Journey
 - Ćwiczenia praktyczne – budowanie Customer Journey
 - Obszary wykorzystania – czym różni się wykorzystanie Customer Journey w diagnozie doświadczeń od wykorzystania w projektowaniu doświadczeń
- Persony jako narzędzie wspierające budowanie Customer Journey
- Praca z wykorzystaniem Customer Journey

Informacje

Terminy najbliższych warsztatów:
sprawdź na www.customermatters.pl

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

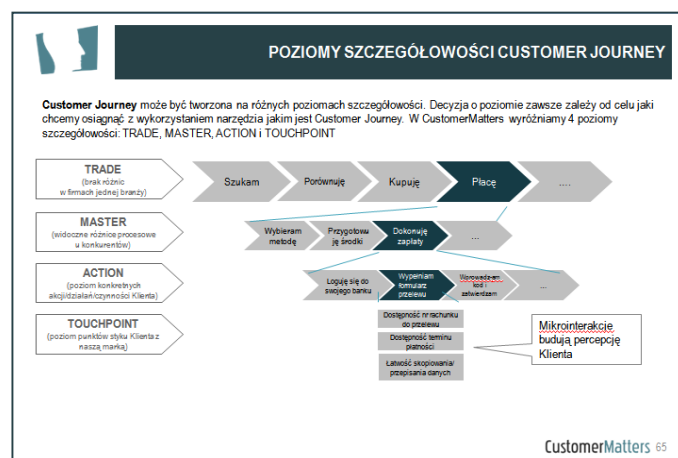
Cena warsztatów: 1290 zł netto

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!

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 i case study. 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

