

# Szkolenie Menedżer Customer Experience certyfikowany przez CustomerMatters

by CustomerMatters

CustomerMatters zaprasza na 3-dniowe otwarte szkolenie wypełnione wiedzą 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. Zostaniesz **zainspirowany** przypadkami CX z różnych branż z kraju i ze świata – przykłady, zwykle niezwykle działania, efekty wow, innowacyjne rozwiązania CX, firmy, którym się udało
2. Dowiesz się, **jak pracować z zarządem** i innymi Pracownikami, aby CX wrastał w kulturę organizacji.
3. Zdobędziesz **umiejętności** korzystania z łatwych w implementacji **narzędzi CX** dotyczących:
  - Diagnozy doświadczeń Klienta
  - Projektowania doświadczeń Klienta
  - Wdrażania podejścia Customer Experience Management
4. Poznasz **kluczowe czynniki sukcesu** firm, które z powodzeniem budują organizację opartą na dobrych doświadczeniach Klientów.
5. Posiadasz wiedzę o różnych **podejściach do CX** oraz **różnych strategiach wdrażania**.
6. Po zakończeniu szkolenia i napisaniu pracy zaliczeniowej – możliwość otrzymania certyfikatu „**Menedżer Customer Experience certyfikowany przez CustomerMatters**”.

## Trenerzy

Wszystkie nasze szkolenia prowadzone są przez **doświadczonych ekspertów Customer Experience** pracujących w CustomerMatters, którzy prócz wiedzy merytorycznej z zakresu CX, mogą się pochwalić wieloletnim doświadczeniem szkoleniowym.



Aleksandra Jagiełło-Bono

- Partner w CustomerMatters
- Doświadczony Project Manager
- Specjalizuje się w diagnozie doświadczeń Klienta różnymi metodami Customer Experience (Customer Journey, ścieżki klienta, etc.)

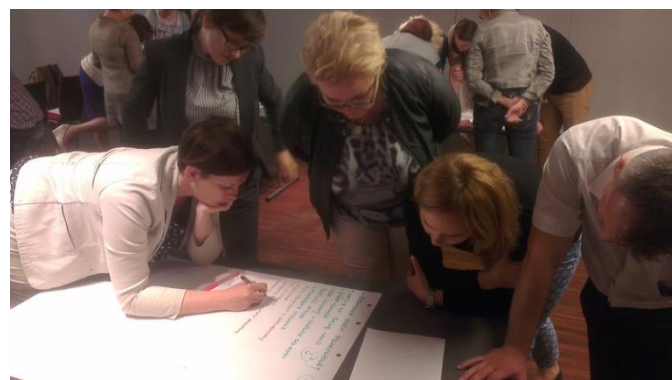


Marta Łukawska-Daruk

- 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. Menedżer CEM – rola, miejsce w strukturze, wyzwania
2. Metody wdrażania CEM w organizacji
  - a. Zaangażowane funkcje i współpraca z CEM
  - b. Budowanie własnego programu wdrożenia
2. Warsztat budowy Customer Journey

## Informacje

### Terminy najbliższych szkoleń:

Sprawdź na [www.customermatters.pl/szkolenia](http://www.customermatters.pl/szkolenia)

### Miejsce warsztatów:

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

**Regularna cena szkolenia: 4 500 zł netto**

Przy zgłoszeniu większej liczby Uczestników z jednej firmy możliwe rabaty.

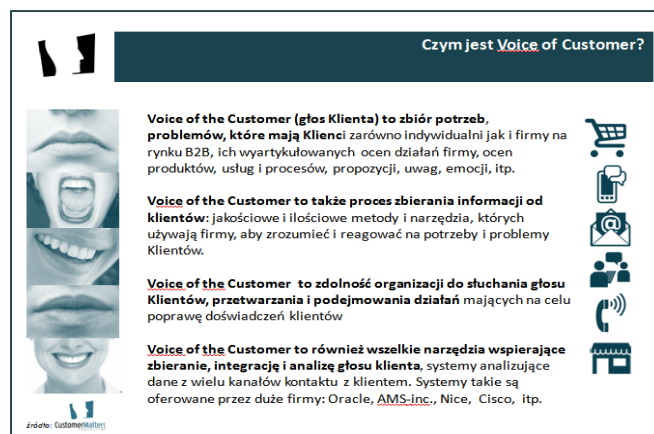
W cenie materiały szkoleniowe (pdf) oraz catering.

### Kontakt i zapisy:

[szkolenia@customermatters.pl](mailto:szkolenia@customermatters.pl)

**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 wspaniałych doświadczeń Klienta z różnych dziedzin życia. Pojawią się tu elementy wymiany doświadczeń przez Uczestników

## Z naszych szkoleń korzystali m.in.:

- Axa Ubezpieczenia
- Alior Bank
- PGE Obrót
- Kapsch
- PZU
- Tołpa
- Polkomtel
- Dom Development
- innogy