

## Szkolenie Manager Customer Experience certyfikowany przez CustomerMatters

## Ramowy program szkolenia

### DLACZEGO WARTO?

1. Zostaniesz **zainspirowany** przypadkami CX z różnych branż z kraju i ze świata – przykłady, zwykłe i niezwykle działania, efekty WOW, innowacyjne rozwiązania CX, firmy, którym się udało.
2. Dowiesz się, **jak pracować z zarządem** i innymi Pracownikami, aby CX wraść 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. Posiądziesz wiedzę o różnych **podejściach do CX oraz różnych strategiach wdrażania**.
6. Po zakończeniu szkolenia i napisaniu pracy zaliczeniowej otrzymasz możliwość otrzymania certyfikatu „**Menedżer Customer Experience certyfikowany przez CustomerMatters**”.



### 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

## Trener

### 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)

„*Szkolenie otworzyło mi szeroko oczy na to, czego do tej pory nie chciałam słyszeć – na głos Klienta – mojego Klienta.*”

Uczestnik szkolenia

## Zaufali nam



### SEKTOR BANKOWY

Alior Bank  
Credit Agricole  
Eurobank  
mBank  
Santander



### SEKTOR PUBLICZNY

Urząd  
Marszałkowski  
Województwa  
Warmińsko-  
Mazurskiego  
ZTM Poznań



### SEKTOR UBEZPIECZENIOWY

PKO Ubezpieczenia  
Allianz  
Aviva



### SEKTOR RETAIL

Carrefour



### SEKTOR ENERGETYCZNY

PGE Obrót  
Innogy



### SEKTOR TELEKOMUNIKACYJNY

Plus  
Orange



### SEKTOR E-COMMERCE

Pracuj.pl

## Informacje organizacyjne



Miejsce szkolenia:  
Warszawa



### Regularna cena szkolenia:

4 500 zł netto

W cenie materiały szkoleniowe (pdf) oraz catering.

Przy zgłoszeniu większej liczby Uczestników z jednej firmy możliwe rabaty.

## Kontakt i zapisy



customeratters.pl/szkolenia



szkolenia@customeratters.pl



537 630 540