

## Warsztat Customer Journey w praktyce



### CZY WIESZ, ŻE...



firm (objętych badaniem) uważa, że zadowolenie Klientów jest najważniejszym strategicznym miernikiem wydajności

Report | Global Contact Center | 2016



firm (objętych badaniem) dostrzega w CX szansę na odróżnienie się od konkurencji

Report | Global Contact Center | 2016



### DLACZEGO WARTO?

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

## Trenerzy

### 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)

## Ramowy program szkolenia



- 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 – czym jest i skąd się wywodzi
- 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



*Dziękuję za entuzjazm, dużą wiedzę praktyczną i merytoryczną. Nareszcie zrozumiałam, o co chodzi w Customer Journey!*

Uczestnik szkolenia



*Szkolenie Customer Journey prowadzone przez CustomerMatters daje możliwość zrewolucjonizowania podejścia do Klienta w firmie. Bardzo polecam.*

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 TELEKOMUNIKACYJNY

Plus  
Orange



### SEKTOR ENERGETYCZNY

PGE Obrót  
Innogy



### SEKTOR E-COMMERCE

Pracuj.pl

## Informacje organizacyjne



Miejsce szkolenia:  
Warszawa



Regularna cena szkolenia:  
1 290 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