

Zarządzanie Customer Journey



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 mapować CJ
2. Dowiesz się jak mapować prostą CJ Twoich Klientów.
3. Nauczysz się efektywnie pracować z CJ w swojej firmie, tj. zarządzać samą Customer Journey i w oparciu o Customer Journey
4. Zobaczysz inspirujące przykłady użycia CJ z Polski i świata

Trenerzy



Aleksandra Jagiełło-Bono

- Partner w CustomerMatters
- Wieloletnie doświadczenie prowadzenia warsztatów i szkoleń oraz zarządzania projektami
- Kilkanaście zrealizowanych projektów związanych z podróżą Klienta: diagnoza, mierzenie, projektowanie, projektowanie zmian, wdrażanie inicjatyw usprawniających

Zaufali nam



SEKTOR BANKOWY

ING Bank Śląski
Eurobank
mBank
Santander



SEKTOR PUBLICZNY

Urząd Marszałkowski
Województwa Warmińsko-Mazurskiego
NFZ
ZUS



SEKTOR UBEZPIECZENIOWY

PKO Ubezpieczenia
Allianz
PZU



SEKTOR RETAIL

Carrefour
MediaMarkt



SEKTOR ENERGETYCZNY

PGE Obrót
Innogy



SEKTOR TELEKOMUNIKACYJNY

Plus
Orange



SEKTOR E-COMMERCE

Pracuj.pl

Kontakt i zapisy

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
- Mapowanie Customer Journey – czym jest i skąd się wywodzi
- Różne sposoby mapowania, czyli mapa jako efekt diagnozy i mapa jako wstęp do innych działań
- Ćwiczenia praktyczne mapowania Customer Journey
- Prowadzenie projektu mapowania Customer Journey
- Praca z wynikami diagnozy Customer Journey (punkty bólu)
- Badania klienckie w oparciu o Customer Journey
- Komunikacja oparta o 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

Informacje organizacyjne



Miejsce szkolenia:
Warszawa



Regularna cena szkolenia:
3 200 zł netto
W cenie materiały szkoleniowe (pdf) oraz catering.
Przy zgłoszeniu większej liczby Uczestników z jednej firmy możliwe rabaty.



customeratters.pl/szkolenia



szkolenia@customeratters.pl



600 152 339 lub 790 005 303