

## 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, innowacyjne rozwiązania CX, firmy, którym się udaje transformacja i co zyskują.
2. Dowiesz się, **jak pracować z zarządem** i innymi pracownikami, aby CX wraść w kulturę organizacji.
3. Zdobędziesz **umiejętności** korzystania z **narzędzi CX** dotyczących:
  - diagnozy doświadczeń Klienta
  - projektowania doświadczeń Klienta
  - transformacji organizacji w prokliencką i zgodną z podejściem Customer Experience.
4. Poznasz **kluczowe czynniki sukcesu** firm, które z powodzeniem budują organizację opartą na zarządzaniu doświadczeniami klientów.
5. Posiadasz wiedzę o różnych **podejściach do CX oraz różnych strategiach transformacji organizacji**.
6. Po zakończeniu szkolenia i napisaniu pracy zaliczeniowej otrzymasz możliwość otrzymania certyfikatu „**Manager Customer Experience certyfikowany przez CustomerMatters**”.



### DZIEŃ PIERWSZY:

1. Podejścia CEM na rynku światowym
  - a. podejścia Beyond Philosophy, ex-Temkin Group i inne
  - b. rynek CX w Polsce
2. Dojrzałość organizacji a budowanie CX
  - a. etapy dojrzewania organizacji
  - b. metody badania dojrzałości CX



### DZIEŃ DRUGI:

1. Narzędzia transformacji organizacji w zgodną z podejściem Customer Experience
  - 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. ocena postępów i dzielenie się wiedzą z pomiarów w organizacji



### DZIEŃ TRZECI:

1. Manager CX – rola, miejsce w strukturze, zadania i wyzwania
2. Metody transformacji organizacji w zgodną z podejściem Customer Experience:
  - a. zaangażowane funkcje i współpraca z CEM
  - b. budowanie własnego programu wdrożenia

## Trener / Konsultant

### Marta Łukawska-Daruk

- Partner Założyciel CustomerMatters
- Autor pierwszego w Polsce otwartego programu szkoleniowego CEM
- Certyfikat ukończenia kursu Global CEM Certification Program
- Współzałożyciel pierwszej polskiej społeczności profesjonalistów CX – **CX Influencers** ([www.cxinfluencers.pl](http://www.cxinfluencers.pl))

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

Uczestnik szkolenia

## Zaufali nam

## Informacje organizacyjne



**SEKTOR BANKOWY**  
Alior Bank  
Eurobank  
mBank  
Santander



**SEKTOR PUBLICZNY**  
Urząd Marszałkowski  
Województwa  
Warmińsko-Mazurskiego  
ZUS



**SEKTOR UBEZPIECZENIOWY**  
PKO Ubezpieczenia  
Allianz  
Aviva



**SEKTOR TELEKOMUNIKACYJNY**  
Plus  
Orange



**SEKTOR ENERGETYCZNY**  
PGE Obrót  
Innogy



**SEKTOR RETAIL**  
Carrefour  
Oriflame



**SEKTOR E-COMMERCE**  
Pracuj.pl



**SEKTOR AUTOMOTIVE**  
Škoda



Miejsce szkolenia:  
Warszawa



Regularna cena szkolenia:  
4 800 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](http://customeratters.pl/szkolenia)



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



790 005 303 lub 600 152 339