

## 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 TELEKOMUNIKACYJNY

Plus  
Orange



### SEKTOR ENERGETYCZNY

PGE Obrót  
Innogy



### SEKTOR E-COMMERCE

Pracuj.pl

## Kontakt i zapisy

## Ramowy program szkolenia



- Gdzie tworzą się doświadczenia Klientów
- Mapowanie Customer Journey – czym jest i skąd się wywodzi
- Jakie są rodzaje map Customer Journey i jak są zbudowane
- Różne sposoby mapowania doświadczeń
- Prowadzenie projektu mapowania Customer Journey
- Ćwiczenia praktyczne mapowania Customer Journey
- Praca z wynikami diagnozy Customer Journey (punkty bólu)
- Badania klienckie w oparciu o Customer Journey
- Komunikacja oparta o Customer Journey
- Customer Journey a ekosystem organizacji
- BIG DATA oparte 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:  
2-dniowy warsztat online



Regularna cena szkolenia:  
2 500 zł netto  
W cenie materiały szkoleniowe (pdf)

Przy zgłoszeniu większej liczby Uczestników z jednej firmy oferujemy rabat.



customeratters.pl/szkolenia



szkolenia@customeratters.pl



600 152 339 lub 790 005 303