

ΤΙΤΛΟΣ

Ενίσχυση της Εμπειρίας του Πελάτη

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Σε αυτό το 100% βιωματικό εργαστήριο, οι συμμετέχοντες θα εφαρμόσουν όλα τα CX εργαλεία. Θα διαμορφώσουν μέσα στο CX Framework το ιδανικό ταξίδι του πελάτη στην επιχείρηση για καθένα από τα Σημεία Επαφής που θα αναλάβουν.

Με την οπτική του πελάτη και με την γνώση των διαδικασιών και εργαλείων της επιχείρησης θα ηγηθούν σε ομάδες της υλοποίησης ενός CX συστήματος.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

4 ώρες

ΜΟΡΦΗ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Αίθουσα διδασκαλίας

ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ

Αίθουσα διδασκαλίας: Λ. Συγγρού 188, 17671 Καλλιθέα Αττικής & πλατφόρμα e-class

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Θα λάβετε ένα πιστοποιητικό της ΑΚΑΔΗΜΙΑΣ ΑΡΚΙΑΣ.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

- Κάνοντας το κάτι παραπάνω
- Ορισμός του “ένα βήμα παραπέρα”
- Πραγματικά παραδείγματα από την ελληνική & παγκόσμια αγορά
- Εργαλεία εμπειρίας πελατών

Το Ταξίδι Πελατών

- Persona
- Habit-forming (δημιουργία συνήθειας)
- CX Δείκτες Απόδοσης (KPIs)
- Η Φωνή του Πελάτη (VoC)
- Εμπειρία χαρτογράφησης.
- Κριτήρια για Ευχάριστες και Δυσάρεστες Εμπειρίες (wow και outch)