

ΤΙΤΛΟΣ

Τι είναι η Εμπειρία Πελατών;

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Το εργαστήριο απευθύνεται σε όλους τους εργαζόμενους της εταιρείας είτε ασχολούνται άμεσα με τον Πελάτη είτε όχι. Η Εμπειρία των Πελατών δεν αφορά μόνο την πρώτη γραμμή των στελεχών και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών. Είναι CX κουλτούρα που πρέπει να διαπερνά κάθε ρόλο και κάθε διεύθυνση μέσα στην εταιρεία.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

6 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

Τι είναι η εμπειρία πελατών;

- Γιατί είναι σημαντική η εμπειρία των πελατών;
- Τι κοστίζει η λάθος εξυπηρέτηση;
- Η ολοκληρωμένη Εμπειρία Πελάτη
- Το CX Framework

Μετασχηματίζοντας την εμπειρία

- Κάνοντας την συναισθηματική σύνδεση
- Κάνοντας τη διαφορά

Αξιομνημόνευτες εμπειρίες

- Το κάνω προσωπικό

Απογοήτευση πελατών

- Πως μετρώ την Εμπειρία Πελατών;
- Διάγνωση της απογοήτευσης
- Αντιμετωπίζοντας & Διορθώνοντας την απογοήτευση.

Αφοσίωση πελατών

- Τι κάνουν οι πιστοί πελάτες;
- Πως κάνω Ανάκτηση (recovery) χαμένων πελατών