



## Tematyka szkolenia

Awansowałeś na CX Managera i nie wiesz, jak ugryźć temat? Badania to nie Twoja bajka, a Customer Voice kojarzy Ci się z audycją w radiu? Nie kumas NPS i nie wiesz, kim są detraktorzy? W ciągu dwóch dni wprowadzimy Cię w fascynujący świat doświadczeń klienta i pokażemy jak działać, jeżeli Ty i Twoja firma myślicie na poważnie o budowaniu lojalności.

Szkolenie obejmuje zagadnienia związane z wdrażaniem i rozwojem efektywnego systemu zarządzania doświadczeniami klientów w organizacjach – w teorii i w praktyce, z uzupełnieniem inspiracjami i przykładami CX best practice z Polski i ze świata.

## Szczegółowy zakres szkolenia

- Rola CX dla firm współcześnie
- Wyzwania zarządzania w obszarze CX
- Projektowanie doświadczeń vs zarządzanie doświadczeniami
- Narzędzia CX
- Inspiracja w zakresie dobrych praktyk w obszarze CX

## Do kogo kierowane jest szkolenie

Adresatami szkolenia są: specjaliści i menedżerowie zespołów Customer Experience, którzy dopiero zaczynają swoją przygodę z tematyką zarządzania doświadczeniami klientów; specjaliści i eksperci obszaru UX, którzy chcą uzupełnić swoją wiedzę o metodach pracy i narzędziach wykorzystywanych przy projektowaniu i wdrażaniu klientocentrycznych

rozwiązań w biznesie; specjaliści i menedżerowie pracujący dotychczas w sprzedaży lub w obsłudze klienta, którzy przygotowują się do objęcia w organizacji ról związanych z CEM lub też pragną pogłębić swoją wiedzę w tym obszarze.

## Korzyści jakie odniosą uczestnicy

- Zrozumienie podstawowych zagadnień obszaru CX
- Umiejętność samodzielnego planowanie działań w obszarze CX (projektowanie, mierzenie, zarządzanie)
- Zapoznanie z klasycznymi wskaźnikami i miarami służącymi do badania i opisu doświadczeń klientów
- Umiejętność tworzenia i posługiwania się mapą podróży klienta
- Inspiracja w zakresie dobrych praktyk w obszarze CX

## Kluczowe pojęcia

Customer Experience, klientocentryczność, Customer Voice, Net Promoter Score, promotorzy, neutralni, detraktorzy, badania ilościowe, badania jakościowe, NPS Relacyjny vs NPS Transakcyjny, strategia Customer Experience, lojalność klienta, wskaźniki CX (NPS, Customer Satisfaction, First Contact Resolution, Customer Effort Score); Employee Experience

## Forma szkolenia

Warsztat z elementami wykładu, forma interaktywna, ćwiczenia indywidualne i w grupach, dyskusje moderowane.

## Stopień zaawansowania szkolenia:

Warsztat przeznaczony jest dla osób, które dopiero pozyskują/ budują swoją wiedzę i umiejętności w zakresie Customer Experience Management. Pożądane jest, aby uczestnik posiadał doświadczenie w pracy z klientami, czy to w obszarach sprzedaży i/lub obsługi klienta, czy to w zespołach odpowiedzialnych za zarządzanie jakością, zarządzanie procesowe etc.

## Prowadzą:



### Zuzanna Chodyra-Piast

Santander Bank Polska

23 lata doświadczenia zawodowego w dużych organizacjach (T-Mobile, Medicover, PLAY, Santander Bank Polska); pełniła role menedżerskie w obszarach obsługi klienta, zarządzania jakością, zarządzania

szkoleniami; od 2012 zajmuje się zarządzaniem doświadczeniami klientów; odpowiedzialna za wybudowanie procesów i narzędzi CEM w PLAY, aktualnie w Santander Bank Polska buduje podejście CX w Pionie Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej. Z wykształcenia socjolog, studia podyplomowe z psychologii biznesu; dzielenie się wiedzą na temat CX uważa za swoją misję, chętnie opowiada i inspiruje na konferencjach branżowych organizowanych dookoła tematyki Customer Experience.



### **Katarzyna Gawlik**

**Deloitte Digital**

Od 15 lat wspiera decyzje biznesowe wiedzą o klientach, użytkownikach i interesariuszach podejmowanych działań. Obecnie jako Experience Design Senior Manager zarządza projektami z obszaru projektowania usług i produktów cyfrowych oraz customer experience w Deloitte Digital. W wolnym czasie uczy, szkoli, pisze książki i artykuły oraz przygotowuje doktorat z zarządzania.

**Tytuł:** Customer Experience – badanie, projektowanie, zarządzanie

**Data:** 5 i 6 marca 2020 r.

**Miejsce:** PTBRiO, Szarotki 11, Warszawa

**Koszt do 13 lutego:** 1499 zł, później 1699 zł netto

**Kontakt:** [szkolenia@ptbrio.pl](mailto:szkolenia@ptbrio.pl), 22 648 44 92

**>> Więcej <<**

**>> Zgłoś się <<**