

# ÜGYFÉL-ÉLMÉNY TERVEZÉSE



## JAVASOLT IDŐKERET: 2 NAP

Napjainkba az ügyfél-élmény tervezése a kulcsponthoz, hogy egy szolgáltató mennyire sikeres a piacon, mennyire tudja megtartani saját ügyfélkörét. Az ügyfél-élmény tervezése során tudjuk meg, hogy ügyfeink mit várnak el az adott márkától, szolgáltatótól, mivel lennének elégedettek, vagy egyáltalán mivel tudjuk meghaladni az elégedettségüket, mivel tudjuk csökkenteni a kellemetlen, negatív érzéseiket, ha a folyamatból nem is tudjuk teljes mértékben kiiktatni őket. Az ügyfél-élmény tudatos tervezése adja meg a választ az örök ügyfél kérdéskörére is, hogyan tudjuk elérni azt, hogy ügyfeink vissza-vissza térjenek hozzánk és mások számára is az adott márkát ajánlják. Hogy mi alakítja az ügyfél-élményt, milyen feladata van a szervezeteknek, akik ezt tudatosan szeretnék fejleszteni? Erre ad választ a tréningünk.

## ➤ ➤ ➤ MIKOR LEHET HASZNOS A TRÉNING?

Ha nem foglalkoztak még tudatosan a témakörrel, ha szeretnék kiépíteni és fenntartani a bizalmat a szolgáltatásuk és az ügyfél között. Ha ténylegesen élményt szeretnének nyújtani a vásárlóknak. Ha szeretnének hosszútávon versenyelőnyüket megtartani vagy növelni, árbevételüket maximalizálni. Ha szeretnének szolgáltatásaiknak minőségén javítani, javasoljuk a tréningen való részvételt.

## ➤ ➤ ➤ A TRÉNING VÁRHATÓ EREDMÉNYE

Egy, a teljes vállalatot, vagy szervezeti egységet átható új hozzáállás megvalósítása, amivel maradandó pozitív élményeket adhatunk ügyfeinknek, és amelyeket szívesen elmesélnek ismerőseiknek. Az ügyfélkörünket nemcsak megtartani leszünk képesek, hanem növelni is tudjuk azt. A szolgáltatásaink minősége javul, hiszen feltérképezésre kerülnek a hiányosságok és a szervezeten belüli kiaknázatlan lehetőségek.

## ➤ ➤ ➤ A TRÉNING TARTALMA

- Ügyféltérkép – szolgáltatás folyamatainak kulcsfontosságai
- Ügyfél-élmény mérés módszerei
- Customer Think, Customer Experience, NPS, touchpointok stb. fogalmak folyamatainak megismerése, meghatározása
- Ügyfél-élmény kódex készítése

A tréning előtt javasoljuk, hogy vegyenek részt az Employer Branding c. tréningünkön is, mert egy szervezet akkor igazán eredményes, ha nem csak kifelé, de befelé (munkatársai felé) is hitelesen kommunikál, ha szervezeten belül is vonzó kép alakul ki a munkaszervezetről.