



CUSTOMER JOURNEY MAPPING

Descrizione del Corso

La “mappatura del percorso del cliente” è una parte fondamentale dello sviluppo e del miglioramento dell’esperienza cliente, che è fondamentale per relazioni commerciali sostenibili a lungo termine. Il processo di mappatura fornisce approfondimenti fruibili nei punti di contatto con i clienti, che con i servizi digitali stanno diventando sempre più critici e complessi da gestire nel nostro mondo multicanale. Il processo si muove dietro l'approccio “ swimlaning” razionale alla gestione dei processi, incluso gli aspetti emotivi.

Il cliente / utente è al centro del processo, fornendo l'opportunità di capire in che modo i servizi di supporto aiutano (o meno) il cliente a raggiungere i risultati che sono importanti per loro.

La mappa di viaggio del cliente ti consente di vedere il mondo come il tuo cliente lo vive. Pianificheremo un viaggio del cliente che inizia e finisce fuori dai normali confini del fornitore. Scoprirai cosa interessa i tuoi clienti e imparerai perché li entusiasma. Troverai aree che non aggiungono alcun valore - solo costo - e dovrebbero essere rimosse; imparerai il valore del ripristino del servizio e come trasformare un'esperienza negativa in una buona che soddisfi il tuo cliente; troverai aree in cui il tuo staff ha bisogno di maggiore empowerment per offrire

esperienze migliori ai clienti.

Risultati di Apprendimento

- Essere in grado di comprendere e ricreare il viaggio end-to-end del cliente.
- Per trovare attività che non aggiungono alcun valore ai tuoi clienti o alle tue attività.
- Comprendere come integrare i contatti multi-canale / multi-punto in un percorso coerente con il cliente.
- Essere in grado di imparare come l'empowerment del tuo staff può migliorare l'esperienza dei clienti.

Partecipanti

Manager e leader responsabili della fornitura del servizio, della progettazione del servizio e dell'assistenza post-vendita.

Prezzi del Corso

Standard: 800 CHF

Durata

1 giorno

Istruttore



Shaun West

Shaun West ha lavorato per oltre 18 anni nel servizio post-vendita per GE Energy Services (Italia), Sulzer Rotating Equipment Services (Svizzera) e RWE (UK) prima di trasferirsi nel suo attuale ruolo accademico presso la Hochschule di Lucerna. In ognuno dei suoi ruoli passati il prezzo è sempre stato un aspetto importante,

dalla stima della creazione di valore, alle transazioni M&A ed ai contratti di servizio. Oggi, nel suo ruolo accademico, riunisce la sua esperienza industriale con gli strumenti accademici per indagare e diffondere le questioni chiave relative ai sistemi di prodotti e servizi in primo luogo in un ambito industriale.