



CUSTOMER JOURNEY MAPPING

Descripción del Curso

El mapeo del viaje del cliente es una parte clave del desarrollo y la mejora de la experiencia del cliente, que es fundamental para las relaciones comerciales sostenibles a largo plazo. El proceso de mapeo proporciona una perspectiva profunda y accionable en los puntos de contacto de los clientes, que con los servicios digitales son cada vez más críticos y complejos de gestionar en nuestro mundo multicanal. El proceso se mueve detrás del enfoque de natación racional para la gestión de procesos, incluidos los aspectos emocionales.

El cliente / usuario es el centro del proceso, brindando la oportunidad de comprender cómo los servicios de soporte ayudan (o no) al cliente a alcanzar los resultados que son importantes para él.

El mapa de recorrido del cliente le permite ver el mundo a medida que su cliente experimenta el mundo. Trazaremos un recorrido del cliente que comienza y termina fuera de los límites normales del proveedor. Descubrirá qué deleita a sus clientes y descubrirá por qué deleita a sus clientes. Encontrará áreas que no agregan ningún valor, solo el costo, y deben eliminarse; aprenderá el valor de la recuperación del servicio y cómo convertir una mala experiencia en una buena le hace las delicias de su cliente, encontrará áreas en las que su personal necesita más empoderamiento

para proporcionar mejores experiencias al cliente.

Resultados

- Poder comprender y recrear el viaje de extremo a extremo del cliente.
- Encontrar tareas que no agregan valor a sus clientes o sus negocios.
- Comprender cómo integrar contactos multicanal / multipunto en un viaje coherente del cliente.
- Para poder aprender cómo el empoderamiento de su personal puede mejorar los gerentes y líderes que son responsables de la prestación del servicio, el diseño del servicio y las ventas posteriores.

Quién Debería Asistir

Los gerentes y líderes que son responsables de la prestación del servicio, el diseño del servicio y las ventas posteriores.

Precios del Curso:

Precio normal: 800 CHF

Duración

1 día

Curso impartido por



Shaun West

Shaun West ha trabajado alrededor de 18 años en aftermarket (mercado secundario) para GE Energy Services (Italia), Suzer Rotating Equipment Services (Suiza) y RWE (UK) antes de pasar a su rol académico en la Escuela Superior de Luzerna.

En cada uno de los ámbitos el precio ha sido siempre un aspecto importante, desde la estimación del valor de la creación hasta las transacciones M&A y los contratos de servicios. Hoy en su papel académico fusiona su experiencia industrial con el rigor académico para investigar y diseminar puntos claves asociados con sistemas de producto-servicio, principalmente en un marco industrial.