CARTOGRAPHIE DU PARCOURS CLIENT

Descriptions des Cours

La cartographie du parcours client (customer journey) est un élément clé du développement et de l'amélioration de l'expérience client, ce qui est essentiel pour les relations d'affaires durables à long terme. Le processus de cartographie fournit des informations approfondies et exploitables sur les points de contact avec les clients, qui, avec les services numériques, deviennent de plus en plus critiques et complexes à gérer dans notre monde. Le processus se base sur l'application rationnelle du swimlaning à la gestion des processus, y compris les aspects émotionnels.

Le client / utilisateur est le point central du processus, ce qui permet de comprendre comment les services de support aident (ou non) le client à atteindre les résultats qui sont importants pour lui.

La carte du parcours client vous permet de voir le monde au fur et à mesure que votre client fait l'expérience du monde. Nous planifierons un parcours client commençant et se terminant en dehors des limites normales du fournisseur. Vous découvrirez ce qui réjouit vos clients et apprendrez pourquoi cela enchante vos clients. Vous trouverez des domaines qui n'ajoutent aucune valeur - seulement un coût - et devraient être supprimées; vous apprendrez la valeur de la récupération

d'un service et comment transformer une mauvaise expérience en une bonne expérience qui ravira votre client; vous trouverez des domaines dans lesquels votre personnel a besoin de plus d'autonomie pour offrir de meilleures expériences client.

Objectifs

• Pour être capable de comprendre et de recréer le parcours de bout en bout du client.
• Pour trouver des tâches qui n'ajoutent aucune valeur à vos clients ou à vos entreprises.
• Pour comprendre comment intégrer des contacts multicanaux / multipoints dans un parcours client cohérent.
• Pour être en mesure d'apprendre comment l'autonomisation de votre personnel peut améliorer la prestation de services, la conception de services et les ventes ultérieures.

Pour Qui

Les gestionnaires et les dirigeants qui sont responsables de la prestation des services, de la conception des services et du service après-vente.

Tarifs des Cours

Prix Normal: 800 CHF

Durée

1 jour

Enseignant

Shaun West

Shaun West a passé 18 ans dans le département après-vente de GE Energy Services (Italie), Sulzer Rotating Equipment Services (Suisse) and RWE (Royaume-Uni) avant d'accepter un poste académique à Hochschule Luzern. Dans chacun de ses rôles, la stratégie de prix a toujours eu un aspect important de l'estimation de la valeur ajoutée, aux transactions fusions et acquisitions en passant par les contrats de service. Plus récemment, il combine son expérience en industrie avec la rigueur académique pour étudier les enjeux présentés par les systèmes service-produits dans le domaine industrielle.