



## מיפוי מסע הלקוח

### תיאור הקורס

מיפוי מסע הלקוח הוא חלק מפתח בפיתוח ושיפור של חווית הלקוח, שהוא קריטי למערכת יחסים עסקית לאורך זמן.

תהליך המיפוי מספק תובנות עמוקות וניתנות לפעולה אל נקודות המגע של הלקוחות, אשר יחד עם שירותים דיגיטליים הופכים להיות יותר ויותר קריטיים ומורכבים לנהל בעולם הרב ערוצי שלנו. התהליך מחליף את הגישה השמרנית הרציונלית לניהול תהליכים, כולל היבטים רגשיים. הלקוח / המשתמש הוא המוקד של התהליך, מספק את הזדמנות להבין אז איך שירותי התמיכה מסייעים (או לא) ללקוח להשיג את התוצאות החשובות להם.

מפת המסע של הלקוח מאפשרת לך לראות את העולם כפי שהלקוח שלך חווה. אנו נציג מפה של מסע לקוחות המתחיל ונגמר מחוץ לגבולות הרגילים של הספק. תגלה מה מענג את הלקוחות שלך ותלמד למה. תמצא תחומים שאינם מוסיפים ערך ללקוח אבל מייקרים את המוצר ושיש להסירם; תלמד את ערכו של שחזור שירות ואיך להפוך חוויה רעה לחוויה מענגת. תמצא תחומים שבהם הצוות שלך צריך העצמה בכדי לספק חוויות לקוח טובה יותר.

### תוצאות הלמידה

בסיום הקורס למיפוי מסע הלקוח תדע:

❑ כיצד למצוא מטלות שאינן מוסיפות ערך ללקוחות או לעסק שלך.

❑ תבין כיצד לשלב אנשי קשר למסע לקוחות רב ערוצי קוהרנטי.

❑ תהיה מסוגל ללמוד כיצד העצמה של צוות שלך יכולה לשפר את התוצאות של הארגון.

## למי מיועד הקורס

מנהלים ומנהיגים שאחראים על אספקת שירותים תכן השירות ושרות אחרי המכירה.

## מחירי הקורסים

Early Bird Rates: 675 CHF. Regular Rates: 750 CHF

## משך הקורס

1 day

## המרצה



Shaun West

GE עבור (aftermarket) שון ווסט עבד במשך 18 שנים בתחום השרותים של אחרי המכירה Energy Services (בריטניה) לפני (RWE - שוויץ) ו Sulzer Rotating Equipment Services (איטליה), Hochschule Luzern. בכל אחד מהתפקידים התמחור היה תמיד היבט שעבר לתפקידו האקדמי ב וחוזי שירות. כיום, בתפקידו האקדמי, הוא M & A חשוב, מאמידת יצירת הערך, לעסקאות מפגיש את ניסיונו התעשייתי עם המכללה האקדמית כדי לחקור ולהפיץ נושאי מפתח הקשורים במערכות שירותי מוצרים, בעיקר בסביבה תעשייתית.