

МАСТЕР-КЛАСС ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

Впервые в России и впервые на русском языке. Знаменитый Customer Experience Masterclass, который посетили уже более 12 000 CX экспертов в 40 странах мира. Практический двухдневный мастер-класс, посвященный лучшим практикам и инструментам управления клиентским опытом.

Участники курса познакомятся с кейсами, упражнениями и практиками, которые помогут освоить все ключевые навыки, необходимые для профессионала в области управления клиентским опытом. По итогам курса Вы создадите собственный персональный план развития, к исполнению которого сможете приступить немедленно, найдете союзников в своей компании и сможете продемонстрировать новый уровень знаний и уверенности, заслужив доверие коллег.

Подготовка к мастер-классу

Перед посещением мастер-класса все участники получают опросник, основная цель которого – определить существующий уровень понимания управления клиентским опытом. Важно, чтобы Вы отправили заполненный опросник обратно до начала мастер-класса.

Содержание мастер-класса

На мастер-классе будут раскрыты все основные компетенции CX-специалиста, включая создание CX стратегии, позиционирование компании, роль сотрудников в исполнении стратегии, создание карты клиентского путешествия, CX-измерители (VOC, VOE и VOP), внедрение изменений в области CX и развитие клиентоориентированности корпоративной культуры.

Для кого этот мастер-класс?

- Для тех, кто видит важным обновить свои знания в области управления клиентским опытом и получить системный подход, познакомиться с лучшими мировыми практиками и самыми свежими инструментами, технологиями и методиками, которые используют CX-эксперты по всему миру. Для всех, в чьи непосредственные обязанности входит управление клиентским опытом.
- Для директоров и менеджеров по маркетингу.
- Для HR-директоров и менеджеров.
- Для специалистов в области корпоративного обучения.
- Для профессионалов в области UX и управления цифровым опытом.



Создан ЙИНОМ ГОЛДИНГОМ, одним из самых известных и востребованных CX-специалистов в мире, сертифицированным тренером и амбассадором CXPA, международной ассоциации, объединяющей экспертов в области клиентского опыта.

CX is a science, not a dark art. Our job is to make it clear for everyone in the organization."

ПРОГРАММА МАСТЕР-КЛАССА

День 1

1. Знакомство и сбор ожиданий
2. Роль специалиста в области CX в компании
 - Адвокат клиента
 - Влияние и влияние: полномочия и союзники в компании
 - 6 ключевых компетенций CX-специалиста
3. CX стратегия
 - Принципы создания CX стратегии
 - Примеры CX стратегий
 - Инструменты/форматы создания CX стратегий
 - Проверка клиентской стратегии
4. Позиционирование
 - Что это и почему позиционирование важно
 - Обещания и клиентские ожидания: как формируются и что на них влияет
 - Как формируется позиционирование и обещание клиенту
5. Клиентоориентированная корпоративная культура
 - Характеристики клиентоориентированных компаний
 - Роль и поведение клиентоориентированного лидера

День 2

1. Кто ваши клиенты?
 - Ограничения традиционных методов сегментирования
 - Использование персон для влияния на стратегические решения
2. Эмпатия по отношению к клиенту
 - Что такое эмпатия и почему она так важна?
 - Думать как клиент. Как?
 - Роль кейсов и историй
3. Карта клиентского путешествия
 - Принципы создания эффективных карт клиентского путешествия
 - Сохраняем простоту и способность внедрять изменения
 - Самое важное и расстановка приоритетов
4. Измерения
 - Принципы измерений
 - Голоса клиентов, сотрудников и процессов – как их услышать вместе?
 - Расстановка приоритетов
5. План развития
 - Для Вас и для Вашей организации
 - Инструменты управления изменениями
 - Процесс постоянного развития



Проводит **ОЛЬГА ГУСЕВА, MBA, К. Э. Н.**, CX эксперт, судья международных конкурсов International CX Awards, DACH CX Awards, CX Leader of the Year, российского World CX Awards. Мастер-класс проводится по методике, сертифицированной CXPA.

“Ольга – опытный профессионал в области клиентского опыта с большим багажом практический знаний. Она сочетает хорошее знание инструментов, методик и различных подходов с пониманием того, как они реализуются на практике. 20-летний опыт в управлении маркетингом и CX в различных компаниях, в том числе на европейском уровне, опыт в консалтинге и судействе престижных международных конкурсов в области клиентского опыта позволяют ей делиться лучшими примерами и CX-практиками из различных отраслей и культур. Я уверен в том, что Ольга – лучший эксперт, который может поделиться «искусством CX» в России. Я очень рад, что мы сотрудничаем и делаем мастер-классы Customer Experience Masterclass доступными в России.»

Ian Golding, CXPA