

## МЕЖДУНАРОДНЫЙ МАСТЕР-КЛАСС ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

Знаменитый международный 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. Рекомендован международной ассоциацией профессионалов клиентского опыта CXPA как этап подготовки к сдаче экзамена на международную сертификацию специалистов в области клиентского опыта CCXP.

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 мастер-классом актуализируйте состояние клиентского опыта в Вашей компании: работает ли система измерений, что получается, что нет, насколько вовлечены сотрудники и с какими основными сложностями Вы сталкиваетесь. Чем больше у Вас будет вопросов, тем больше ценности Вы сможете получить.

### 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

- Знакомство и сбор ожиданий
- Роль специалиста в области CX в компании
  - Адвокат клиента
  - Влияние и влиятельность: полномочия и союзники в компании
  - 6 ключевых компетенций CX-специалиста
- CX стратегия
  - Принципы создания CX стратегии
  - Примеры CX стратегий
  - Инструменты/форматы создания CX стратегий
  - Проверка клиентской стратегии
- Позиционирование
  - Что это и почему позиционирование важно
  - Обещания и клиентские ожидания: как формируются и что на них влияет
  - Как формируется позиционирование и обещание клиенту
- Клиентоориентированная корпоративная культура
  - Характеристики клиентоориентированных компаний
  - Роль и поведение клиентоориентированного лидера
- Кто ваши клиенты?
  - Ограничения традиционных методов сегментирования
  - Использование персон для влияния на стратегические решения
- Эмпатия по отношению к клиенту
  - Что такое эмпатия и почему она так важна?
  - Думать как клиент. Как?
  - Роль кейсов и историй
- Карта клиентского путешествия
  - Принципы создания эффективных карт клиентского путешествия
  - Сохраняем простоту и способность внедрять изменения
  - Самое важное и расстановка приоритетов
- Измерения
  - Принципы измерений
  - Голоса клиентов, сотрудников и процессов – как их услышать вместе?
  - Расстановка приоритетов
- План развития
  - Для Вас и для Вашей организации
  - Инструменты управления изменениями
  - Процесс постоянного развития



**Проводит ОЛЬГА ГУСЕВА, единственный в России тренер CXPA, международный сертифицированный специалист в области клиентского опыта CCXP, MBA, К. Э. Н., судья международных конкурсов International CX Awards, European CX Awards, DACH CX Awards, CX Leader of the Year, российского World CX Awards, соавтор бестселлера Customer Experience (# 1 на Amazon в категории «Клиентский сервис»). 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 том числе на европейском уровне, опыт в консалтинге и судействе престижных международных конкурсов позволяют ей делиться лучшими примерами и CX-практиками из различных отраслей и*

Мастер-класс сертифицирован Международной Ассоциацией CX Профессионалов CXPA

# Customer Experience Masterclass

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



Мастер-класс сертифицирован Международной Ассоциацией CX Профессионалов CXPA

