

SZKOLENIE DEDYKOWANE
BROSZURA INFORMACYJNA

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

Zadbaj o doświadczenia swoich klientów i naucz się nimi zarządzać.

Dowiedz się czym jest Customer Experience, poznaj narzędzia działania i skuteczne taktyki kształtujące satysfakcję klientów.

Popraw doświadczenia swoich klientów i zacznij je monetyzować!



KRZYSZTOF WINNIK

trener

RODZAJ SZKOLENIA

szkolenie dedykowane (dla firm) zamknięte

OPTYMALNA LICZBA UCZESTNIKÓW

15 osób to optymalna wielkość grupy

DŁUGOŚĆ SZKOLENIA

szkolenie całodzienne

MATERIAŁY

uczestnicy otrzymają materiały w wersji elektronicznej

CZAS I MIEJSCE

ustalane elastycznie z Klientem

CERTYFIKAT

uczestnicy otrzymają certyfikat ukończenia szkolenia

CEL SZKOLENIA Wprowadzenie uczestników w tematykę Customer Experience Management (CEM) z naciskiem na wskazanie praktycznych rozwiązań i strategicznych narzędzi zarządzania doświadczeniem klienta.

DLA KOGO Szkolenie dedykowane jest osobom zajmującym się marketingiem, customer experience, pracownikom działu jakości i sprzedaży w branżach zorientowanych na utrzymanie i budowanie relacji z klientem.

W zależności od specyfiki klienta i poziomu zaawansowania grupy odbiorców – szkolenie może mieć charakter inspiracyjny lub ekspercki.

CZEGO SIĘ NAUCZYSZ Dowiesz się dlaczego warto inwestować w pozytywne doświadczenia klientów i jak budować marki, które klienci chętni są rekomendować. Poznasz kluczowe koncepcje, strategiczne narzędzia i ich praktyczne zastosowanie.

WINNIK CONSULTING & COURSES

www.winnikconsulting.pl

NAPISZ DO MNIE: kw@winnikconsulting.pl

ZADZWOŃ: +48 575 742 212

PROPONOWANA AGENDA

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

- BLOK 1.**
CEM
wprowadzenie
- narodziny świadomego konsumenta – przegląd trendów konsumenckich i badań wskazujących na konieczność zmiany zasad gry na rynku
 - wzrost roli rekomendacji konsumenckiej i kryzys zaufania do marek
 - sprzedaż czy konsultacja – czyli o kształtowaniu opinii i wywieraniu wpływu na to co myślą i co kupują konsumenci
 - podstawowe pojęcia i koncepcje strategiczne
- BLOK 2.**
doświadczenia
klientów
- 3 prawdy o doświadczeniach klientów
 - od standardu jakości do łamania zasad
 - satysfakcja i zachwyty klienta (customer-oriented vs customer-obsessed companies) – czy jest różnica i jak to robią najlepsi?
 - czy doświadczenie da się zmierzyć i przełożyć na język biznesu?
 - Preferencja marki i skłonność do rekomendacji a sprzedaż i pozycja na rynku – czyli dlaczego inwestowanie w doświadczenia procentuje?
- BLOK 3.**
kształtowanie
kultury firmy
zorientowanej na
głos klienta
- kto i gdzie powinien zarządzać doświadczeniem klienta w organizacji?
 - dlaczego CEM jest wyzwaniem dla całej organizacji, a nie tylko dla marketingu?
 - jak kształtować kulturę firmy zorientowaną na klienta?
 - case studies

- BLOK 4.** • narzędzia i metody mapowania doświadczeń klientów
mapowanie • praktyczne wykorzystanie mapy doświadczeń do planowania
i zarządzanie doświadczeń klientów
doświadczeniami • przykłady zastosowania mapy doświadczeń i inspirujące case-studies z Polski i Świata

- BLOK 5.** • proces „closing the loop” – czyli strategiczne zarządzanie
wprowadzanie zmianą zorientowaną na satysfakcję i zachwyty klienta
innowacji i • przykłady taktyk, działań i usprawnień procesowych z różnych
czynników branż wraz z efektami biznesowymi zmiany (case-studies)
satysfakcji • warsztat – ćwiczenia w grupach

SYLWETKA TRENERA
KRZYSZTOF WINNIK



Związany z rynkiem reklamy i marketingu internetowego od 12 lat.

Ekspert w dziedzinie komunikacji w nowych mediach, konsultant, trener i szkoleniowiec, prelegent na czołowych konferencjach, regularny członek jury w konkursach reklamy internetowej i wykładowca akademicki. Specjalizuje się w marketingu internetowym i tematyce customer experience.

Aktualnie niezależny konsultant w Winnik Consulting i partner w agencji Faster&Better. Wcześniej współtworzył grupę marketingu zintegrowanego

NuOrder Group, kierował agencją strategicznego marketingu społecznościowego OSTRYGA, był dyrektorem rozwoju w grupie OS3.

Doradza międzynarodowym korporacjom w Polsce i na rynkach zagranicznych. Posiada bogate doświadczenie teoretyczne i praktyczne w zakresie strategii marki i komunikacji w mediach cyfrowych. Jest wykładowcą na Uniwersytecie Łazarskiego i AGH.

Jako trener trenerów IAB Polska współtworzył program standaryzacji i weryfikacji kompetencji digital marketingowych DIMAQ - Digital Marketing Qualification.

WINNIK CONSULTING & COURSES

www.winnikconsulting.pl

NAPISZ DO MNIE: kw@winnikconsulting.pl

ZADZWOŃ: +48 575 742 212

WINNIK CONSULTING & COURSES
WYBRANI KLIENCI



ZAMÓW SZKOLENIE
SKONTAKTUJ SIĘ



Krzysztof Winnik

ZADZWOŃ: +48 575 742 212

NAPISZ: kw@winnikconsulting.pl