

Müşteri Deneyimi (ONLINE)



Genel Bilgiler

Kontenjan	30
Ücret	550,00 TL
Eğitmen	Tuğçe Seçkin Arslan
Eğitim Kategorisi	Hayat,Hayat Dışı

Eğitimin Amacı

Günümüz dünyasında bilgi ve teknolojiye ulaşım kolaylaştıkça mal ve hizmet üretiminde 'ürün'le farklılaşmak her geçen gün zorlaşmaktadır. Değişen tüketici beklentileri ve teknolojik dönüşüm sigorta sektöründeki dinamikleri de değiştirmekte, geleneksel sigorta anlayışı yerini esnek çözümlerle kurgulanan müşteri odaklı bir hizmet deneyiminin gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. 'Müşteri Deneyimi Yönetimi' kavramı bu noktada şirketlerin gündeminde hızla yerini almakta, firmaların rakiplerine göre onları farklılaştıracak ve hayatlarını sürdürmelerini sağlayacak en önemli nokta haline gelmektedir. Uçtan uca müşteri deneyimi kurgulanması, müşteriye merkeze koyarak farklılaşma, müşterinin gerçekte ne beklediğini öngörme, müşteri deneyimiyle hizmet kalitesini artırma konuları ele alınacaktır.

Eğitimin Hedef Kitlesi

- Pazarlama ve satış birimi ekipleri
- Müşteri deneyimi sorumluları
- Ürün/hizmet geliştirme sorumluları
- Dijital ürün/kanal birimleri
- İnsan kaynakları

Eğitimin İçeriği

- Müşteri deneyimi nedir?
- Müşteri deneyimi ne değildir?
- Müşteri deneyimi neden önemlidir?
- Müşterilerin ihtiyacını nasıl anlarsınız?
- İçgörü elde etme yöntemleri
- Deneyimde farklılaşma
- İçerik pazarlamasının müşteri deneyimindeki önemi
- Müşteri yolculukları haritası tasarlama
- Yolculuk Adımları (Araştırma, Karar Verme, Satın Alma vb.)
- Duygular & düşünceler
- Fırsat Alanları
- Kullanıcı deneyimi (UX) ve müşteri deneyimine etkisi
- Dijital kanallarda deneyim yönetimi
- Persona Oluşturma
- Müşteri Deneyimini ölçümleme (NPS, NTS, CSAT vs.)
- Müşteri Şikayetleri Yönetimi
- Türkiye ve Dünya'dan örnekler

Eğitim Takvimi

Tarih	Mekan
28 Mayıs 2021 Cuma 10:00<>28 Mayıs 2021 Cuma 13:00	Turuncu Salon
29 Mayıs 2021 Cumartesi 10:00<>29 Mayıs 2021 Cumartesi 13:00	Mavi Salon

📍 SALON : Turuncu Salon



📍 SALON : Mavi Salon

