



TOTAL EXPERIENCE



Pierwsza Customer Journey

Bezpieczne nawigowanie na starcie
Unikanie błędów podczas wdrożenia

Szkolenie

Kwiecień 2024

Warstwy edukacyjne szkoleń

Miękka

Motywacja, wizja, podwyższenie
skuteczności osobistej

Twarda

Narzędzia, praktyczne szablony
i przykłady biznesowe



Customer Journey - Jak przygotować organizację do pierwszej ścieżki klienta?

Szkolenie online



Podczas spotkania zabieram uczestników w wirtualną podróż lądową...



ŚWIADOMOŚĆ

Zrozumienie Customer Journey

- Potencjał Customer Journey, dlaczego warto wdrażać CJ w organizacji
- Rodzaje ścieżek i elementy na ścieżce
- CJ jako sposób myślenia i filozofia firmy
- Czym jest i czym nie jest Customer Journey
- Popularne błędy i pułapki



PRZED

Planowanie inicjatywy

- Customer Journey jako narzędzie strategiczne, projekt stworzenia i wdrożenia w ramach programu inicjatyw CX
- Definiowanie celów projektowych i tworzenie Project brief dla Customer Journey
- Wybór produktu / usługi i Persony



W TRAKCIE

Prowadzenie inicjatywy

- Kick-off projektowy
- Logistyka projektu (online i offline) - potrzebne narzędzia
- Badania z klientami
- Komunikacja w projekcie



PO

Zakończenie inicjatywy i operacyjne wdrożenie

- Przedstawienie wyników prac
- Komunikacja w organizacji
- Kluczowe elementy potrzebne do operacyjnego wdrożenia

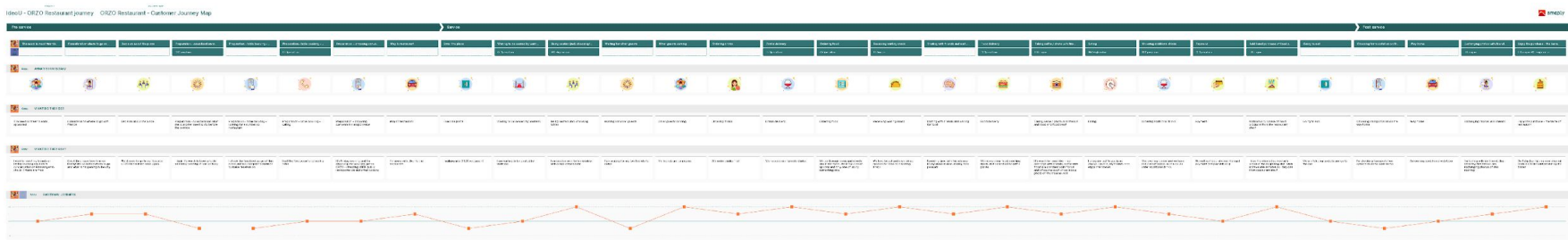


Mapa Podróży Klienta

Ścieżka klienta to niezastąpione narzędzie zarządcze umożliwiające przedstawienie perspektywy doświadczeń klientów od początku do końca relacji z firmą, które z definicji wspiera współpracę między zespołami

Elementy (warstwy) ścieżki:

- Etapy
- Kroki
- Zadania do wykonania
- Momenty prawdy (moments of truth)
- Kluczowe momenty (moments that matter)
- Punkty styku (touchpoints)
- Punkty bólu i zachwyty (pain & love points)
- Linia emocji





Customer Journey Map - oczekiwane korzyści

Rozpisz oczekiwane korzyści z wdrożenia Mapy Podróży Klienta do Twojej organizacji

Dla
klientów

Dla
całej
organizacji

Dla
Twojego
obszaru
biznesowego

Dla
Sponsora

Dla
Twojego
Zespołu /
Twojej Roli



TOTAL EXPERIENCE



Powyższe punkty warto umieścić w karcie projektu (Project Brief)

Szczęśliwa podróż z Mapą Podróży Klienta

**Zaangażuj
interesariuszy**

**Zmapuj
ścieżkę klienta**

**Przewarsztatuj
inicjatywy
poprawiające
doświadczenia
klientów**

**Zaprojektuj
proces
zarządzania
ścieżką w
organizacji**

Mierz efekty
a. projektu
stworzenia ścieżki
b. doświadczeń
klientów na ścieżce





Co jest potrzebne do podróży z Customer journey?



Interdyscyplinarny zespół



Zrozumienie narzędzia
Customer Journey Map



Zaangażowanie interesariuszy



Umiejętności
prowadzenia projektów,
prowadzenia warsztatów,
prowadzenia badań



Zapewnienie
odpowiednich zasobów



Głos klienta



Proste kroki

1

Wyznacz jasny
cel mapy
i zakres prac

2

Zdefiniuj
persony
i wyróżnij
klientów
docelowych
(segmentacja i
wybór grupy target)

3

Zbierz dane
i opinie
klientów,
przeprowadź
badania

4

Mapuj podróż
klienta

5

Opracuj plan
działania

6

Testuj, iteruj,
aktualizuj,
używaj

