

# Transformace zákaznické zkušenosti

---

Datum **28. 3. 2018 - 29. 3. 2018, 8:30-17:30**

---

Místo **KPMG Česká republika, Pobřežní 1a, Praha 8**

---

Cena **0 Kč**

---

---

**Během dvou dnů vám představíme přístup k transformaci zákaznické zkušenosti a metodiku šesti pilířů. Vše si vyzkoušíme na případové studii. V aktivitách se nebojíme experimentovat. Nemusíte se bát zdlouhavých prezentací, naopak vás čeká hodně týmové práce a interakcí. Ze školení neodejdete s prázdnou, během celého školení si budete stavět vlastní manuál.**

**28. 3. 2018**

**Modul 1: Úvod do CX.** Odkud se vzala zákaznická zkušenost a proč je dnes tak důležitá pro úspěch firmy.

- Co je to zákaznická zkušenost (CX)
- Proč má smysl CX řídit
- Kapka historie
- Zákaznická zkušenost v praxi
- Přístup ke zlepšování a řízení CX
- Úvod do případové studie

**Modul 2: Zákaznické cesty a persony.** Začneme pracovat s případovou studií a transformovat zákaznickou zkušenost. Nejdříve si ujasníme základní pojmy a rozdíly oproti minulým přístupům. Poté se vrhneme na pochopení zákazníků skrze persony a začneme mapovat jejich zážitek s pomocí zákaznické cesty.

- Úvod do zákaznické cesty
- Identifikace zákaznických interakcí
- Persony a empathy mapy
- Zákaznická očekávání
- Pain pointy a gain pointy

Cena 19 500,- Kč bez DPH platí pro celou akci, tj. za dva dny.

Bližší informace k akci najdete [zde](#).

## 29. 3. 2018

**Modul 3: Mapování zákaznických cest.** Dokončíme mapování zákaznické cesty v případové studii. Provedeme analýzu emočního naladění zákazníka při interakcích a určíme ty nejdůležitější interakce, tzv. momenty pravdy.

- Mapování zákaznické cesty
- Momenty pravdy

**Modul 4: Rozvoj a měření.** Řekneme si, jak přistupovat ke konkurenční analýze a jak při transformaci zákaznické zkušenosti zapojit interní vstupy. Zároveň probereme přístup k řízení a měření zákaznické zkušenosti.

- Pohled konkurence a zaměstnanců
- Řízení a měření zákaznické zkušenosti

**Modul 5: Řešení případové studie.** Budete mít možnost v praxi vyzkoušet všechny nástroje, které využívají konzultanti KPMG při transformaci zákaznické zkušenosti.

Cena 19 500,- Kč bez DPH platí pro celou akci, tj. za dva dny.