

Müşteri Deneyimi Eğitimi

Süre: 2 Gün

Açıklama

Müşteri Deneyimi Eğitimi, müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlama, müşteri yolculuğunu haritalandırma ve deneyimi iyileştirme konularını kapsayan 2 günlük online bir programdır. Ürün veya hizmetle kurulan etkileşimleri müşteri odaklı bir yaklaşımla değerlendirmek isteyen profesyonellere yöneliktir.

Programda müşteri deneyimi ile müşteri hizmetleri arasındaki fark, geri bildirimlerin analizi, deneyim stratejisi ve marka sadakati ele alınır. Müşteri yolculuğu haritası oluşturma ve kendi müşteri deneyimi stratejisini geliştirmeye yönelik grup çalışmaları müfredatın parçasıdır.

Kimler Katılmalı?

Bu eğitim, müşteri hizmetleri deneyimini iyileştirmek ve müşterilerle daha güçlü ilişkiler kurmak için teknikler geliştirmek isteyen profesyonellere yöneliktir.

Eğitim İçeriği

Müşteri Deneyimi Nedir?

- Müşteri deneyiminin tanımı ve önemi
- Müşteri deneyimi ile müşteri hizmetleri arasındaki fark
- Başarılı müşteri deneyimi örnekleri

Müşteri Yolculuğu Haritalandırma

- Müşteri yolculuğu nedir?
- Yolculuk haritası nasıl oluşturulur?
- Pratik çalışma: Müşteri yolculuğu haritası oluşturma

Müşteri Beklentilerini Anlama ve Yönetme

- Müşteri beklentilerinin analizi
- Beklentileri aşmanın yolları

Müşteri Geri Bildirimlerinin Toplanması ve Analizi

- Geri bildirim toplama yöntemleri

- Geri bildirimlerin analizi ve aksiyon planları
- Anket tasarımı ve müşteri anketi örnekleri

Müşteri Deneyimi Stratejisi Oluşturma

- Müşteri deneyimi stratejisinin bileşenleri
- Strateji oluşturma süreci ve ipuçları
- Grup çalışması: Kendi müşteri deneyimi stratejinizi oluşturun

Müşteri Deneyimi İyileştirme Teknikleri

- Sürekli iyileştirme yöntemleri
- Proaktif ve reaktif müşteri hizmetleri

Dijital Kanallarda Müşteri Deneyimi

- Dijital müşteri deneyimi trendleri
- Sosyal medya, web siteleri ve mobil uygulamalar üzerinden deneyim yönetimi

Müşteri Deneyimi ve Marka Sadakati

- Müşteri deneyimi ile marka sadakati arasındaki ilişki
- Sadakat programları ve müşteri tutundurma stratejileri

Ön Koşullar

Herhangi bir ön koşul yoktur