

# MÜŞTERİ DENEYİMİ YÖNETİMİ

## AMAÇ

Müşteri deneyimi yönetim adımlarını aktararak, deneyim tasarlayabilme becerisi kazandırmaktır.

## ODAK NOKTALARI

#Müşteri #Müşteri Memnuniyeti #Deneyim Yönetimi #Müşteri Yolculuk Haritaları #Deneyim Ölçümü

## EĞİTİMDEN BEKLENEN SONUÇLAR

Bilir:Üründen deneyime geçiş aşamalarını, müşteri deneyiminin ne olduğunu ve ne olmadığını bilir. Müşteri deneyiminin hangi adımlarla yönetilmesi gerektiğini ve müşteri deneyiminin nasıl ölçülmesi gerektiğini bilir.

Anlar:Müşterilerin beklentilerini ve ihtiyaçlarını ve müşteri deneyiminin önemini anlar. Müşteri deneyimi şirket kültürü ve çalışanlar ile başlar. Müşterilerin isteklerini karşılamazsak her zaman karşılayan bir kurum bulurlar. Hizmet kanallarının arasındaki etkileşim deneyimi etkiler.

Yapar:Müşterilerin yerine kendini koyar. Müşterilerde duygusal deneyim yaratmak için aksiyonlar alır. Şirket içinde müşteri odaklılık projelerini hayata geçirir. Müşteri yolculuk haritası tasarlar. Müşteri deneyimini etkin şekilde ölçer ve müşterinin sesini dinler.

## HEDEF KİTLE

Müşteri deneyimini yönetmek isteyen, müşteri deneyimi ekipleriyle birlikte çalışan, yaptıkları işte müşteriyi düşünerek hareket etmek isteyen tüm çalışanların katılımına uygundur.

## NOT

## İÇERİK

- ❑ Müşteri Deneyimi Yönetimi
  - ▶ Müşteri Deneyimi Neden Önemlidir?
  - ▶ Müşteri Deneyimi Yönetim Modelleri
  - ▶ VUCA Dünyasında Müşteri Deneyimi Yönetimi
- ❑ Müşteri Odaklı Kültür Yaratmak
  - ▶ Müşteri Odaklı Şirketler
  - ▶ Şirkette Müşteri Odaklı Kültür Yaratma Adımları
- ❑ Müşterilerin Beklentilerini Anlamak
  - ▶ Dinlemek ve Beklentileri Anlamak
  - ▶ Müşteri Odaklı Ürün ve Süreçler Tasarlamak
- ❑ Hizmet Kanalları Yönetimi
  - ▶ Çağrı Merkezi
  - ▶ Şubeler
  - ▶ Dijital Kanallar
  - ▶ Çoklu Kanal ve Bütünleşik Kanal Yönetimi
- ❑ Müşteri Yolculuk Haritaları
  - ▶ Müşteri Yolculuk Haritaları Tasarım Adımları
  - ▶ Müşteri Yolculuk Haritası Örnekleri
- ❑ Duygusal Deneyim Yaratmak
  - ▶ Neye Göre Karar Veririz?
  - ▶ Müşterilerin Duygularına Dokunma
  - ▶ Farklı Deneyimler Sunma ve Şaşırtma
- ❑ Müşteri Deneyimi Ölçümü
  - ▶ Kalitatif ve Kantitatif Araştırmalar
  - ▶ Net Tavsiye Skoru (NPS)
  - ▶ Müşteri Memnuniyet Skoru (CSAT)
  - ▶ Müşteri Efor Skoru (CES)
  - ▶ Müşteri Deneyimi Ölçümünde En Sık Yapılan Hatalar

## EĞİTİM YETKİNLİK İLİŞKİSİ

Davranışsal Yetkinlikler	Müşteri Duyarlılığı
Yönetimsel Yetkinlikler	
Mesleki/ Bankacılık Teknik Yetkinlikler	İkna, İlişki Yönetimi, Stratejik İlişkiler ve Kilit Ortaklıklar Kurma
Öz-Gelecek Yetkinlikleri	Değişimi Okuyabilmek ve Geleceği Kurgulamak, Kurumsal Girişimcilik

Uygulama Yeri	Süre	Eğitim Görevlisi
Sanal Sınıf	2 gün	Gökhan Kara

Başlangıç Tarihi : 22.11.2021 - Bitiş Tarihi: 23.11.2021

TBB Üyeleri İçin Eğitim Ücreti: ₺ 500 - Diğer Kurumlar İçin Eğitim Ücreti: ₺ 560

- Fiyatlarımıza KDV Dahildir.

