

Zarządzanie doświadczeniami klienta.

Informacje o usłudze

Czy usługa może być dofinansowana?	Tak
Sposób dofinansowania	<ul style="list-style-type: none">wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników
Rodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Podrodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Dostępność usługi	Otwarta

Numer usługi		2019/06/07/17321/411646	
Cena netto	800,00 zł	Cena brutto	984,00 zł
Cena netto za godzinę	100,00 zł	Cena brutto za godzinę	123,00
Usługa z możliwością dofinansowania		Tak	
Liczba godzin usługi		8	
Termin rozpoczęcia usługi	2019-09-20	Termin zakończenia usługi	2019-09-20
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2019-06-07	Termin zakończenia rekrutacji	2019-09-13
Maksymalna liczba uczestników		10	
Kategoria główna KU		Zarządzanie i organizacja	
Kategorie dodatkowe KU		Usługi	
Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych		Certyfikaty: Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0	
Czy usługa pozwala na zdobycie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?		Nie	
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?		Nie	

Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?

Tak

Informacje o podmiocie świadczącym usługę

Nazwa podmiotu		Agile spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	
Osoba do kontaktu	Dorota Rycharska	Telefon	604680605
E-mail	kontakt@agilebiz.pl		

Cel usługi

Cel edukacyjny

Nauczysz się podejmować działania biznesowe poprzez stworzenie mapy oczekiwań klienta
Zrozumiesz i zbudujesz doświadczenie, motywację działania klienta i oczekiwania wobec firmy
Nauczysz się tworzyć personę grupy docelowej Nauczysz się tworzyć ścieżkę klienta (Service Design) zgodnie z realnymi potrzebami klientów Na podstawie przygotowanej na szkoleniu ścieżki klienta zaplanujesz z zespołem rozwój produktów lub usług, usprawnicie pracę zespołów, procesy wewnętrzne, co również zwiększy zyski firmy

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

1. Wyróżnij się! Jak zaprojektować obsługę klienta, by dostarczała pozytywne wrażenia
2. Modelowanie z 2 perspektyw w kontaktach klienta z firmą
 - jak realizować potrzeby firmy
 - jak budować wartościowe usługi w oparciu o doświadczenia klienta
3. Gra warsztatowa: "Droga klienta przez firmę" Kto jest moim klientem? Tworzenie persony, czyli odbiorcy produktu lub usługi
 - Analiza zachowań klienta
 - Plan działań
4. Przygotowanie rzeczywistej ścieżki grup klienckich dla firmy uczestniczącej w szkoleniu

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Zarządzanie relacjami z klientami

Proces pozyskiwania, gromadzenia oraz przetwarzania i wykorzystania w celach marketingowych informacji na temat klientów, jak również podejmowania działań w celu zbudowania i utrzymania

długoterminowych relacji z klientami. Obszar ten łączy działania biznesowe oraz technologiczne.

Efekty uczenia się:

Wiedza

- Zna korzyści, jakie wynikają z wdrożenia koncepcji zarządzania relacjami z klientami
- Zna przepisy prawne odnoszące się do pozyskiwania i przechowywania danych klientów
- Wskazuje związek pomiędzy strategią generalną przedsiębiorstwa i strategią marketingową
- Zna narzędzia marketingowe nastawione na kształtowanie relacji z klientem
- Wskazuje czynniki mające znaczenie dla lojalności klienta Zna modele najważniejsze zachowań konsumentów

Umiejętności

- Potrafi wskazać i opisać potrzeby oraz oczekiwania różnych grup klientów
- Projektuje badania rynku skoncentrowane na diagnozie potrzeb i oczekiwań klientów
- Potrafi dokonać analizy i interpretacji badań marketingowych
- Proponuje zmiany w ofercie przedsiębiorstwa w oparciu o wyniki badań marketingowych
- Wykorzystuje narzędzia komunikacji elektronicznej w celu nawiązania i utrzymania kontaktu z klientem
- Indywidualizuje ofertę i sposób kontaktu z klientem
- Zna ofertę rynkową rozwiązań technologicznych typu CRM oraz potrafi wykorzystać narzędzia ICT i oprogramowanie wspierające zarządzanie relacjami z klientami

Kompetencje społeczne (postawy)

- Dostrzega znaczenie relacji bezpośredniej w utrzymaniu klienta
 - Dostrzega różnorodność potrzeb swoich klientów
-

Grupa docelowa

Dla właścicieli firm, menadżerów, pracowników działów handlowych, którzy chcą zarządzać relacjami z klientami w oparciu o nowoczesne narzędzia komunikacji i oczekiwania współczesnych klientów.

Materiały dydaktyczne

Cena zawiera:

- Udział w szkoleniu
 - Materiały szkoleniowe – profesjonalne prezentacje i workbook z narzędziami do wykorzystania w codziennej pracy
 - Indywidualny feedback po szkoleniu od prowadzącej
 - Imienny certyfikat SUS 2.0 potwierdzający udział w szkoleniu
-

Informacje dodatkowe

Co warto przywieźć na szkolenie:

Dobre nastawienie do pracy nad innowacjami (otwartość na inne techniki rozwiązywania problemów)

Spisane 1-2 problemy, z którym mierzysz się przy zachęcaniu klientów do Twoich produktów i usług – możliwe, że właśnie Twoje studium przypadku opracujemy

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Wyróżnij się! Jak zaprojektować obsługę klienta, by dostarczała pozytywne wrażenia	2019-09-20	09:00	10:00	1:00
2	Modelowanie z 2 perspektyw w kontaktach klienta z firmą	2019-09-20	10:00	12:00	2:00
3	Gra warsztatowa: "Droga klienta przez firmę" Kto jest moim klientem? Tworzenie persony, czyli odbiorcy produktu lub usługi	2019-09-20	12:00	13:00	1:00
4	przerwa na lunch	2019-09-20	13:00	14:00	1:00
5	Gra warsztatowa: "Droga klienta przez firmę" Kto jest moim klientem? Tworzenie persony, czyli odbiorcy produktu- Plan działań	2019-09-20	14:00	16:00	2:00
6	Przygotowanie rzeczywistej ścieżki grup klienckich dla firmy uczestniczącej w szkoleniu	2019-09-20	16:00	17:00	1:00

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Dorota Rycharska
Obszar specjalizacji	Interim Manager, doradca biznesowy, ekspert w zakresie zarządzania, sprzedaży, budowania modeli biznesowych i zarządzania zmianą. Jestem certyfikowanym Agile Project Manager oraz PRINCE 2 Project Managerem. Skutecznie prowadzi projekty w zakresie zarządzania firmą, rozwoju kompetencji lidera z wykorzystaniem efektywnych narzędzi zarządczych oraz budowanie zespołu: od rekrutacji, wdrożenia do świadczenia profesjonalnej obsługi klienta i procesów realizowanych w firmie.

Doświadczenie zawodowe	Aktualny dorobek zawodowy to 20 lat doświadczenia biznesowego, w tym 7 lat w zarządzaniu rozległymi sieciami sprzedażowymi i usługowymi, 5 lat udziału w strategicznych projektach w branży ubezpieczeniowej oraz 4 lata w budowaniu i wdrażaniu modeli usługowych i sprzedażowych.
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Przeprowadziła wiele godzin doradczych i szkoleniowych z zakresu efektywności biznesowej, budowania modeli biznesowych, budowania kompetencji menadżerskich i przywódczych, obsługi klienta, sprzedaży i komunikacji. Jest przygotowana do budowania efektywności biznesowej w firmach w ramach uczestnictwa w rozwojowych programach menadżerskich oraz w związku z praktycznym doświadczeniem w zarządzaniu wygrywającymi organizacjami. Główne nośniki sukcesu: <ul style="list-style-type: none"> • Systemowe podejście do wyzwań: w projektach biznesowych, którymi zarządza stawia na przemyślaną strategię, prostotę, dobrą komunikację i opinię zwrotną – największe wartości zwinnego biznesu. • Posiada dar do pracy z ludźmi, który pozwala na osiąganie bardzo dobrych efektów. Pomaga maksymalizować wartość biznesową za pomocą mądrych procesów realizowanych w odpowiednim zakresie i oczekiwanym czasie.
Wykształcenie	Magister ekonomii i socjolog. Certyfikowany Agile Project Manager oraz PRINCE 2 Project Manager.

Lokalizacja usługi

Adres: 10-011 Olsztyn, woj. warmińsko-mazurskie Szczegóły miejsca realizacji usługi:	Warunki logistyczne:
---	----------------------