



ניהול חוויית לקוח

ניהול חוויית הלקוח הוא יותר מאשר רק לשרת את הלקוחות שלך, לדעת היכן הם קונים מוצרים או איזה סוג של מותגים הם אוהבים. מדובר בהבנת הלקוחות שלך באופן כה מוחלט, שהארגון שלך יכול לספק חוויית פרסונאליות ואופטימליות, המעלות את מעורבות הלקוחות ונאמנותם. אז איך אנחנו יכולים להפיק את המרב מכל לקוח? כדי לקבל את החשובה על השאלה הזו, יהיה עלינו לחלץ נתונים מנקודות מגע וערוצים ברחבי הארגון כולו ולשנות את שיטת החשיבה שלנו כך שנהיה Customer Obsessed.

במפגש זה נדון במפת מסעות הלקוח, שהיא כלי רב עוצמה המאפשר ציון ושיפור נקודות מגע, נדבר על מה הארגון שלך צריך בכדי לצאת למסע ארכיטקטורת חוויית לקוח, נלמד על עקרונות בעיצוב שאתם בטוח עושים וחייבים להפסיק ונציג את שיטת Design Thinking ככלי לשרטוט מסעות לקוח.

ניהול ויזום: סיגלית הורן גלפרין, משנה למנכ"ל, איגוד השיווק הישראלי
מנהלת מקצועית: יעל קנדר, Data & customer Experience, שותפה 2DO!

המפגש יתקיים ב-7 ביוני 2018 במכללה לשיווק של איגוד השיווק הישראלי, רח' בית שמאי 10, תל אביב, בשעות 09:00 - 14:00

התכנסות	09:00 - 09:30
Making the Most Out of Any Customer Experience	09:30 - 10:45
יעל קנדר, Data & customer Experience, שותפה 2DO!	
יחסינו לאן? חוויית לקוח בעידן הדיגיטלי	10:45 - 11:45
מיטל שירן הראל, מנהלת אגף השיווק, לאומי	
הפסקה	11:45 - 12:05
כשאג פוגש את מסע הלקוח בדיגיטל - איך לאפיין אתר שבאמת משרת משתמשים	12:05 - 13:00
שי רוזן, מנהל תחום אסטרטגיה דיגיטלית וחוויית לקוח, RealCommerce	
The Journey to Customer Journeys	13:00 - 14:00
ענת שמעוני, EVP ואנליסטית בכירה בחברת המחקר STKI	

מחיר ההשתתפות לחברי איגוד השיווק - 390 ₪ + מע"מ | לאחרים - 490 ₪ + מע"מ



לפרטים והרשמה: איגוד השיווק הישראלי
 טל. 03-5615310 limor@igud.org.il



טופס הרשמה:

הרשמה בדואר אלקטרוני limor@igud.org.il או בפקס 03-5615281
איגוד השיווק הישראלי - טל: 03-5615310 | מען למשלוח דואר: ת.ד. 20440 תל אביב 6120302

שם

תפקיד

חברה

נייד

מייל

חשבונית ע"ש

כתובת למשלוח חשבונית

מספר הכרטיס

תוקף

שלוש ספרות בגב הכרטיס

שם בעל הכרטיס

ת.ז. בעל הכרטיס

*ביטול הרשמה 48 שעות לפני תחילת הקורס יחויב בתשלום מלא

לפרטים והרשמה: איגוד השיווק הישראלי
טל. 03-5615310 limor@igud.org.il