



חויית לקוח - Strategy First

בעשור האחרון חלו שינויים רבים בהתנהגות הצרכנית, ותהליך זה הואף מאוד בעקבות מגיפת הקורונה העולמית. תהליך זה הוביל לשינוי משמעותי במשפך השיווקי ואתגר את מנהלי השיווק לנהל את המידע שהצרכנים מקבלים, להכיר את ההתנהלות שלהם בקהילות סגורות, ולהתחבר למעבר שלהם לקניות אונליין. מנהלי השיווק הפכו למעשה לאחראים גם על הממשק של מחלקות התפעול, השירות והמכירה עם הלקוח.

עולם השיווק נמצא בתהליך של מעבר מ**מיקוד בבניית מותגים למיקוד בחויית הלקוח**. על פי מחקרים רק ארגונים אשר יהיו **Customer Obsessed** יצליחו לצמוח בסביבה הצרכנית החדשה.

במפגש נציג את התהליך לגיבוש אסטרטגיית חויית לקוח, כיצד בונים תוכנית ליישומה ולמה תקופת מיתון היא תקופה משמעותית בכל הקשור לחויית לקוח.

במפגש תבינו איך תחום חויית הלקוח משנה את עולם השיווק ומשפיע על כלל החטיבות בארגון, ותקבלו כלים פרקטיים לבניית ויישום אסטרטגיית חויית לקוח בארגון שלכם.

המפגש מיועד למנהלי שיווק, מנהלי חויית לקוח, מנהלי אסטרטגיה, אנשי מחקר וכל מי שרוצה ולהבין איך מיישמים את התפיסה השיווקית החדשה.

המפגש יתקיים ב-13 בספטמבר 2020, בשעות 09:00-12:00 ב-ZOOM
ייזום וניהול: סיגלית הורן גלפרין, משנה למנכ"ל, איגוד השיווק הישראלי
מנהלת מקצועית: איריס ז'רז'בסקי, יועצת אסטרטגית לחויית לקוח ושיווק

פתיחה והכרות	9:00-9:10
תהליך, כלים וטיפים לבניית אסטרטגיית חויית לקוח בארגון איריס ז'רז'בסקי, יועצת אסטרטגית לחויית לקוח ושיווק	9:10-9:50
3M - Making Magic Moments אריאלה דניאלי, מרצה ויועצת לחדשנות דיגיטלית	9:50-10:20
הפסקה	10:20-10:30
מנקודות מגע למסע לקוח - איך לשפר תהליכים בארגון איריס ז'רז'בסקי, יועצת אסטרטגית לחויית לקוח ושיווק	10:30-10:55
Case study: מים זה קודם כל חויית לקוח טלי אליצור, מנהלת שיווק תמי 4, שטראוס מים	10:55-11:25
חויית הלקוח כמערכת יחסים. מה חשוב? מה עובד? נועם רז, מנכ"ל משותף, מכון המחקר סי איי-מידע שיווקי	11:25-11:55
סיכום איריס ז'רז'בסקי, יועצת אסטרטגית לחויית לקוח ושיווק	11:55-12:00

מחיר ההשתתפות לחברי איגוד השיווק - 260 ₪ + מע"מ | לאחריים - 310 ₪ + 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