



מחזור 3

חויית לקוח על סטרואידיים

יועצי BDO מארחים מקצוענים לסדרת מפגשי אונליין

עולם השיווק נמצא בתהליך של מעבר מהתמקדות במותגים להתמקדות בחויית לקוח. אתם מוזמנים להיחשף למגמות ולמהלכים החדשניים והמפתיעים ביותר מהארץ ומהעולם בתחום חויית הלקוח במסגרת קורס מקיף בן ארבעה מפגשים ממוקדים, **עם ה-מומחים** של התחום. **הקורס מיועד** לכל מי שנוגע, חושב, וחי את תחום ה-CX. מנהלי שיווק, מנהלי מוצר, מנהלי שירות, מנהלי חויית לקוח ומנהלי דיגיטל, לכל מי שמתעניין באנשים, בהתנהגות ובשינוי.

3 מפגשי זום בתאריכים 6.6, 13.6, 20.6 ומפגש רביעי היברידי ב-27.6 בזום ובבצפר בשעות 10:00 - 12:30
ניהול מקצועי: ד"ר גיא יוגב, מנהל BDO Marketing & Customer Management

6.6.23 מפגש ראשון: From Listening to Engagement
כיצד מגע ודיאלוג יוצרים נאמנות בעידן של לקוחות תזזיתיים וחדשנים
ד"ר גיא יוגב, מנהל, BDO Marketing & Customer Management

7 עקרונות למועדון לקוחות מנצח:
FLY CARD: כרטיס האשראי שמגדיל את הנאמנות לאל על
לילך בן ארצי, סמנכ"ל השיווק והדיגיטל של מועדון הנוסע המתמיד של אל על ו-FLY CARD

From Servicing to Engagement
יובל שחק, שותפה, מייסדת ו-COO, My Tower, לניהול קהילות דיירים
סיכום

13.6.23 מפגש שני: The Multichannel Game
כיצד עלינו לנוע בעולם פיזיטלי - חויית לקוח בין הפיזי לדיגיטלי
יעל קנדר, BDO Digital

חויית לקוח דיגיטלית למוצר פיזי
מיכל ששון, מנהלת שיווק, חויית לקוח ושירותים רוחביים, כלמוביל
טכנולוגיה יוצרת מציאות
ליאור רומנובסקי, מנכ"ל ספרטנס
סיכום

20.6.23 מפגש שלישי: מסעות לקוח במציאות אג'ילית

Design Thinking להיכנס לנעלי הלקוחות ולהבין מה הם באמת רוצים
צאלה לזין פלד, מעצבת חווית לקוח, BDO

התמודדות עם אתגר מרכזי בשירותים פיננסיים - לחבר את האיים הארגוניים
ענבל זוהר, מומחית שירות וחווית לקוח בענף שירותים פיננסיים, מנורה מבטחים

דיגיטציית נקודות מגע

שימי עזריה, מנכ"ל Howazit

לקבל שירות מבוטרים: הפעם באמת

ליאור אברהם, סמנכ"ל חדשנות ודיגיטל, Webtech

סיכום

27.6.23 מפגש רביעי (היברידי): Low touch High touch...במינימום מאמץ

מגע באפס מאמץ

ד"ר גיא יוגב, שותף ראש תחום, BDO Marketing & Customer Management

מחברת דלקים לחברת לקוחות - חווית לקוח דיגיטלית

אריאל אורזל, מנהל דיגיטל ומועדון לקוחות, קבוצת פז

חווית לקוח בעידן הסטרימינג

דרור בהט, סמנכ"ל שיווק, yes ופלאפון

סיכום

מחיר ההשתתפות לחברי איגוד השיווק - 1,000 ₪ + מע"מ | לאחרים - 1,100 ₪ + מע"מ

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.ד. בעל הכרטיס

*ביטול הרשמה 48 שעות לפני תחילת הקורס יחויב בתשלום מלא

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