



LEANQTEAM

SZKOLENIA OTWARTE

VOICE OF THE CUSTOMER

CZYLI JAK WSŁUCHAĆ SIĘ W GŁOS KLIENTA

24 KWIETNIA 2018



INFORMACJE O SZKOLENIU

W obliczu stale rosnącej konkurencyjności na rynku usług, umiejętność pozyskania głosu klienta i późniejsze jego przetłumaczenie na działanie organizacji jest czynnikiem wyróżniającym rynkowych liderów. Nie lada wyzwaniem stanowi zidentyfikowanie i priorytetyzacja oczekiwań, potrzeb i niekomunikowanych upodobań klienta wśród szumu informacyjnego, dochodzącego z różnych źródeł. Jeszcze trudniej przełożyć ich treść na mierzalne wskaźniki, podlegające później systematycznym działaniom doskonalącym.

Celem szkolenia jest zrozumienie zasad i narzędzi pozyskiwania głosu klienta, a także rozwinięcie umiejętności przełożenia go na wymagania dla procesów i wypracowania skutecznej strategii VoC (Voice of the Customer). Dzięki temu znajdziesz sposoby na jeszcze lepsze spełnianie wymagań swoich klientów.

JAKIE KORZYŚCI PRZYNIESIE CI SZKOLENIE?

- Zapoznasz się z potencjałem rozwoju organizacji przy skutecznym wykorzystaniu VoC na podstawie przykładów i najlepszych praktyk z branży usługowej
- Poznasz ilościowe i jakościowe metody badań głosu klienta
- Pozyskasz wiedzę o innowacyjnych metodach pomiaru satysfakcji klienta
- Nauczysz się metody klasyfikacji i priorytetyzacji potrzeb klienta
- Poznasz sposoby na zbudowanie świadomości wpływu zespołu na satysfakcję klienta
- Rozwiniesz umiejętności przełożenia głosu klienta na potrzeby organizacji (wymagania procesów, konstrukcja oferty)
- Nabędziesz umiejętności zbudowania strategii VoC zgodnie z potrzebami organizacji



PROWADZĄCY

Konsultant i Project Manager LeanQ Team:
Szymon Włodarski

GRUPA DOCELOWA

- Szefowie i pracownicy działów Customer Service i Obsługi Klienta
- Szefowie i pracownicy działów Jakości i Zarządzania Procesami
- Managerowie i pracownicy, specjaliści różnych działów
- Managerowie Lean
- Liderzy i koordynatorzy Lean

FORMA SZKOLENIA

Ćwiczenia w grupach, zadania w zespołach, warsztat szkoleniowy, wystąpienia uczestników, prezentacje multimedialne, filmy, case- study, dyskusje i wymiana doświadczeń



24 kwietnia 2018



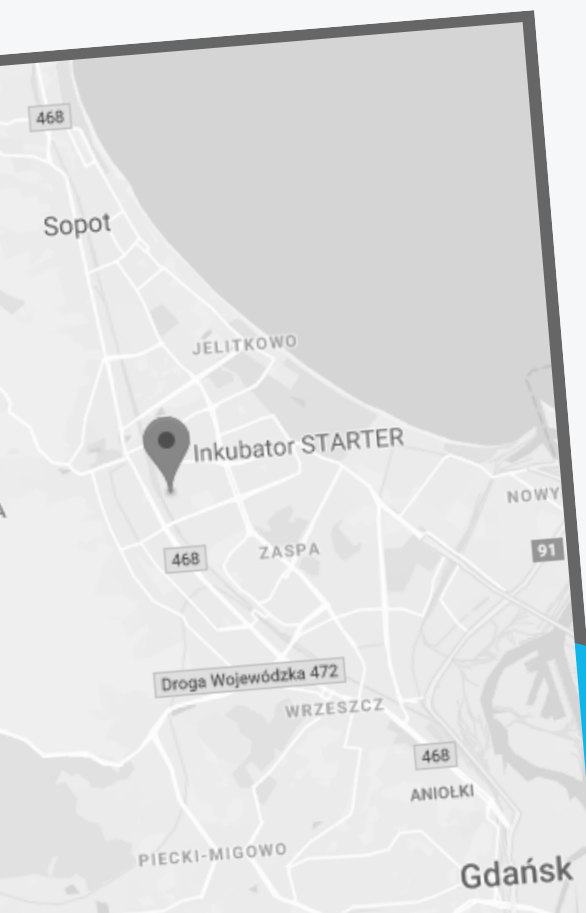
Wtorek: 8.00 - 16.00



Gdański Inkubator Przedsiębiorczości STARTER
ul. Lęborska 3B, Gdańsk



LeanQ Team Sp. z o.o. posiada uprawnienia do realizowania projektów doradczych i szkoleniowo-rozwojowych finansowanych w ramach EFS (Europejski Fundusz Społeczny) oraz szkoleń wspieranych finansowo przez KFS (Krajowy Fundusz Szkoleniowy).





PROGRAM SZKOLENIA

Klient, czyli najważniejsza osoba w firmie

- Definicja i rola klienta w organizacji. Czy i jak dobrze znamy swojego klienta?
- Miejsce klienta w doskonaleniu procesów. Jaką rolę powinien odgrywać na jego poszczególnych etapach?
- Metody grupowania i segmentacji klientów. Czy wszyscy klienci mają takie same potrzeby?

Proces pozyskiwania głosu klienta (VoC)

- Głos klienta i jego źródła. W jaki sposób wykorzystują go organizacje ciągle doskonalące się?
- Jakościowe i ilościowe metody badania. Które wybrać, by uzyskać potrzebne informacje?
- Analiza wyników i wyciąganie wniosków. Jak skutecznie połączyć informacje z różnych źródeł?

Interpretacja treści głosu klienta

- Oczekiwania, potrzeby i pragnienia. Czy zawsze i na wszystkie trzeba reagować?
- Przekładanie VoC na wymagania jakościowe dla procesów i konstrukcję oferty. Czy mówimy tym samym językiem?
- CEX (Customer Experience) i 8 ponadbranżowych potrzeb klienta XXI wieku. Jakie wyzwania niosą dla organizacji usługowych?

Budowanie strategii VoC

- Wskaźniki poziomu satysfakcji klienta i innowacyjne metody jego pomiaru. Jak monitorować czy klient jest zadowolony?
- Inicjowanie działań doskonalących w oparciu o VoC. Jak systematycznie wpływać na satysfakcję klienta?
- Sposoby angażowania pracowników w strategię VoC. Jak budować świadomość, że każda osoba w organizacji ma wpływ na satysfakcję klienta

KONTAKT WS. SZKOLEŃ OTWARTYCH

Karolina Łapińska
+48 508 714 377
klapinska@lean.info.pl



LeanQ Team Sp. z o.o. 80-279 Gdańsk, ul. Kolberga 13 www.lean.info.pl



Informacje zawarte w broszurze mogą ulec zmianie. Aktualne informacje znajdują się na stronie lean.info.pl