

PROGRAM WYDARZENIA

SZKOLENIE: POZNAJ ŚCIEŻKĘ KLIENTA: OD PIERWSZEGO KONTAKTU DO LOJALNOŚCI

Szczecin, 05.03.2025

Regionalne Centrum Innowacji i Transferu Technologii, ul. Jagiellońska 20-21, 70-363 Szczecin,

11:00-11:50	Część 1: Zrozumienie ścieżki klienta ☒ Wprowadzenie do customer journey ☒ Ćwiczenie: analiza własnych doświadczeń jako klient ☒ Identyfikacja kluczowych punktów styku z marką	Martyna Urbaniak
--------------------	--	-------------------------

11:50-12:00	przerwa	
--------------------	---------	--

12:00-12:45	Część 2: Praktyczne mapowanie ☒ Metoda tworzenia mapy ścieżki klienta ☒ Warsztat: mapowanie na przykładzie rzeczywistej firmy ☒ Identyfikacja momentów prawdy	Martyna Urbaniak
--------------------	---	-------------------------

12:45-12:55	Przerwa	
--------------------	---------	--

12:55-13:40	Część 3: Od analizy do działania a. Wykrywanie słabych punktów w obsłudze b. Projektowanie usprawnień c. Plan wdrożenia zmian	Martyna Urbaniak
--------------------	---	-------------------------

13:40-15:00	Pytania i networking	Martyna Urbaniak
--------------------	----------------------	-------------------------
