

Программа курса «СJM. Теория и практика»

1. Что такое CX
 - 1.1. Погружение в CX
 - 1.2. Отличие CX от Сервиса и Клиентоориентированности
 - 1.3. Ключевые элементы Клиентского опыта
 - 1.4. Что такое «Voice of customer» и где его услышать
 - 1.5. Практическая работа
2. Что такое NPS
 - 2.1. История возникновения
 - 2.2. Методология
 - 2.3. Практическое занятие
3. Что такое CSI
 - 3.1. История возникновения
 - 3.2. Методология
 - 3.3. Практическое занятие
4. Погружение в CJM
 - 4.1. Что такое CJM
 - 4.2. Зачем работать над CJM
 - 4.3. Уровни CJM
 - 4.4. Шаблоны CJM
 - 4.5. Омниканальность в CJM
5. Практическая часть по построению CJM
 - 5.1. Персона – портрет клиента
 - 5.2. Бриф на исследование CJM
 - 5.3. Разработка CJM – карта в трех уровнях
6. Анализ CJM, разработка рекомендаций
7. Верификация инсайтов
 - 7.1. Разработка скрипта интервью
 - 7.2. Практическая работа по проведению интервью
8. Формат работы над улучшениями CJM
 - 8.1. Связь результатов исследования CJM с бизнесом
 - 8.2. Этапы разработки улучшений
 - 8.3. Стартовый этап деятельности
9. Кросс-функциональное взаимодействие в компании
10. Разработка улучшений
 - 10.1. Знакомство с методологией Jobs to be done
 - 10.2. Практическая работа по методологии
11. Презентационная деятельность в компании
 - 11.1. Системный подход
 - 11.2. Фактура

Открытый курс - онлайн-формат

Продолжительность и расписание

- Даты проведения: определены в расписании курсов на сайте
- Продолжительность курса: **5 дней**.
- Начало занятий: **11:00**

- Окончание занятий: **15:30**
- Перерывы: **13:00 - 13:30** – обед

Что понадобится:

- Ноутбук или стационарный компьютер. Участвовать в курсе с планшета или мобильного телефона возможно, но менее удобно и менее результативно
- Доступ в сеть Интернет, колонки или наушники
- Блокнот и ручка для ведения заметок
- Для участия в обсуждениях желательно иметь web-камеру или гарнитуру

Курс проводится с использованием следующих инструментов:

- Zoom – основная платформа. Мы рекомендуем подключаться через установленное приложение, а не через браузер.
- Miro / Lucid – сервисы для совместных обсуждений и мозговых штурмов. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- Презентации и учебные материалы – предоставляются в электронном виде

Корпоративный курс:

Любой наш курс или тренинг мы готовы провести в корпоративном формате для Вашей компании — обучаются только Ваши сотрудники.

Обучение доступно как в онлайн-формате, так и в очном формате с выездом ведущего курса к Вам в контакт-центр в любую страну и город или на нашей территории.

Преимущества корпоративного обучения

- Стоимость курса определяется за группу учащихся целиком. Для групп от 5-6 человек это дешевле, чем обучение в открытом формате
- Максимальная численность группы: 15 человек
- Возможность обсудить и скорректировать программу курса.
- Адаптировать учебные материалы под специфику работы контакт-центра.
- Сотрудники лучше усваивают материал в привычной обстановке.
- Не нужно оплачивать отпускные и билеты сотрудникам, если тренинг проводится на Вашей территории

Параметры очного формата

- Продолжительность курса: 3 дня.
- Начало занятий: 10:00
- Окончание занятий: 18:00
- Перерывы:
 - 11:45 - 12:00 – кофе-брейк
 - 13:30 – 14:30 – обед
 - 16:00 – 16:15 – кофе-брейк