

Opleiding : De klantervaring centraal stellen in uw marketingstrategie

hulpmiddelen en beste praktijken

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. EMK

Prijs : 1360 € V.B.

★★★★★ 5 / 5

BEST

Met deze training kunt u zich onderscheiden van uw concurrenten door langdurige klantentrouw op te bouwen en extra verkoop te ontwikkelen. De interne cultuur zal in de eerste plaats gericht zijn op de klant en gebrekkige operationele processen zullen worden hersteld op basis van feedback van de klant.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De uitdagingen en voordelen van klantervaring begrijpen om ze te implementeren
- ✓ Feedback van klanten gebruiken om bestaande processen te verbeteren en nieuwe aanbiedingen te ontwikkelen
- ✓ Interne programma's delen en creëren
- ✓ Een bestuur voor klantervaring creëren
- ✓ Bouw een klantreis door interacties te identificeren

Doelgroep

Directeuren en managers van klantervaringen, marketing, kwaliteit, ondersteuningscentra of klantenservice.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Praktische toepassing op basis van casestudies. Uitwisseling van beste praktijken.

DEELNEMERS

Directeuren en managers van klantervaringen, marketing, kwaliteit, ondersteuningscentra of klantenservice.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...
De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

Opleidingsprogramma

1 De grondbeginselen van klantervaring

- Definieer de discipline klantervaring.
- De klantervaring binnen het bedrijf implementeren.
- Word je bewust van het nut van de klantervaring.
- Begrijp dat prospectie het begin is van de klantervaring.

Workshop storytelling

Een overzicht van de verschillende klantervaringsstrategieën die zijn geïmplementeerd, gebaseerd op voorbeelden.

2 Belangrijkste aspecten van de klantervaring

- Houd rekening met de verschillende afmetingen.
- Meet de klantervaring en beoordeel de situatie binnen het bedrijf.
- Inzicht in de verschillende niveaus van klantervaring.
- Bepaal de ambitie en definieer de fasen van implementatie.
- Situeer jezelf als bedrijf en breng het in de praktijk.

Oefening

Beoordeel het niveau van klantervaring in je bedrijf.

3 De cultuur van klantervaring

- Een systeem van gedeelde waarden om de klantervaring te verbeteren.
- Strategie en verbintenissen met klanten: de richting van het bedrijf bepalen.
- Delen met het hele bedrijf.
- De voorwaarden voor succes en de bijbehorende hulpmiddelen en programma's.

Groepsdiscussie

Het delen van programma's om de werknemerservaring te ontwikkelen.

4 Luisteren naar klanten

- Luisteren naar klanten: de klantervaring.
- Bronnen van feedback: feedback van klanten verzamelen.
- Feedback gebruiken: prioriteit geven aan feedback van klanten.
- Continue procesverbetering.

Oefening

Het ontwerpen van een continu procesverbeteringsproces. Presentatie.

5 Ontwerp van klantervaringen

- Experience design: klant- en bedrijfsinteracties in kaart brengen.
- De buyer persona: een ideale klant.
- Een naadloze klantervaring.
- De belangrijkste momenten waarop het bedrijf aanwezig moet zijn.

Oefening

Stel een klantreis op en definieer een persona.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

6 Gegevens over klantervaringen

- Weten hoe je klantgegevens moet selecteren en verwerken.
- Van criticasters promotors maken.
- De klantervaring sturen: governance.
- De voortgang van klantervaringsprojecten meten.

Oefening

Maak een dashboard voor klanten.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 25 juni, 24 sep.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 25 juni, 24 sep.