

MASTERCLASS CUSTOMER DELIGHT



www.trendconsult.eu
Strada Menuetului Nr. 8
Bucuresti 013713, Romania
office@trendconsult.eu

TREND





MASTERCLASS CUSTOMER DELIGHT



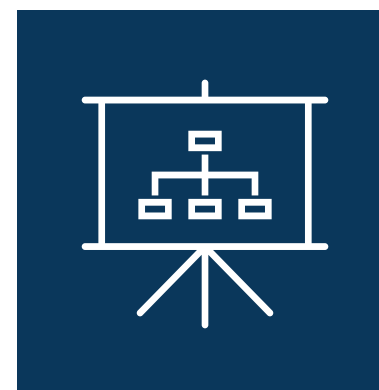
SUBIECTE ABORDATE

- Customer Experience
- Customer Journey
- Customer Service
- Customer Centricity,



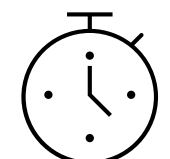
CE ÎNVAȚĂ PARTICIPANȚII

- Să facă diferența dintre concepte asociate de orientarea către client - Customer Experience, Customer Journey, Customer Service, Customer Centricity
- Că într-un mediu extrem de competitiv (produs, preț, locație) singurul diferențiator real și sustenabil este experiența oferită clienților
- Că satisfacția clientului este influențată direct de atitudinea și comportamentele persoanei care interacționează cu clientul, dincolo de susținerea primită din partea organizației și a proceselor de business.

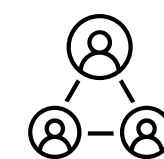


METODOLOGIE

- Discuții în plen/ Interogare online cu afișarea răspunsului în timp real
- Exerciții în plen
- Concluzii referitoare la aplicarea în practică.



DURATA: 3,5 ore (în sală sau remote)



NR. OPTIM DE PARTICIPANȚI: maximum 15