



Customer Experience Diploma Class

Gennemfør denne uddannelse og få kompetencer og bevis for, at du har kendskab til metoder og værktøjer, der skaber loyalitet og optimal fremtidig vækst og kan omsætte de lærte teorier til praktisk handling i din hverdag.

Virksomheder der giver excellente kundeoplevelser, får kunder der er op til 14 gange mere værd og de øger i gennemsnit deres indtægter med næsten 10% mere end deres konkurrenter.

På denne Customer Experience Diploma Class bliver deltagerne både inspireret og udfordret på deres egen opfattelse af, hvad loyalitet er, og hvordan den skabes. De får ligeledes indsigt i hvordan vækst skabes ved at gøre det rigtige rigtigt. Det er ikke længere nok blot at skaffe nye kunder. De skal udvikles og fastholdes, så de ikke alene er loyale kunder af holdning men også i handling.

Rejsen mod øget loyalitet og vækst er godt begyndt, når den rigtige strategi er lagt, med medarbejderne placeret i centrum af loyalitetsdannelsen, og der sker en løbende tilpasning af adfærden i forhold til, hvad kunderne fortæller om deres oplevelser.

Dette og meget mere vil blive berørt på denne vanvittigt inspirerende Customer Experience (CX) Diploma Class. Deltagerne bliver aktiveret og kommer i høj grad til selv at deltage i dialogen, så læringen sætter sig fast og kan benyttes direkte i egen virksomhed efterfølgende.

Der veksles mellem teoretiske oplæg, dialog i plenum og gruppearbejde i løbet af dagene. For at sikre størst mulig relevans tages der i høj grad udgangspunkt i deltageres egne problemstillinger og udfordringer.

Deltagerens forventede udbytte er bl.a.:

- Får perspektiveret egne udfordringer i forhold til virksomhedens fremtidige CX- og loyalitetsarbejde
- Får kendskab til nyeste forskning og observationer på CX- og loyalitetsområdet
- Finder ind til sammenhængen og mekanismerne mellem medarbejder- og kundeloyalitet
- Får indsigt i strategiske, taktiske og operationelle virkemidler såsom NPS2, Closed loop, adfærdskorrektion, kortlægning af kunderejser m.m.
- Får inspiration fra andre virksomheder i samme situation
- Bliver inspireret til at tænke udefra og ind og skabe forbedringer indefra og ud
- Lærer at tænke Holistic Experience™ frem for kun fx salg, marketing, CRM, CEM o.l.
- Får omsat teori til praktik gennem øvelser og interaktion i gruppen
- Får nyt netværk med øvrige deltagere og mulighed for Best Practice Sharing
- Mulighed for at arbejde med udvikling af egen loyalitetsstrategi på 2.dagen
- Får dokumenteret processen, så der kan sikres efterfølgende implementering i egen organisation
- Personligt diplom efter bestået eksamen på 2.dagen



Underviser er CEO Peter Winther, der bl.a. er bestsellerforfatter til bogen "The Loyalty Virus".

Sted:	Varighed: 2 dage	Tidsrum:	Pris:
World Trade Center Ballerup, Borupvang 3, 2750 Ballerup	14.-15. april 2021	8.30 - 17.30	DKK 10.800,-

Tilmeld dig allerede i dag på www.peopleteam.dk/kurser/customer-experience-diploma-class/