

Bezpłatny webinar „Customer Experience - dlaczego zachwywanie Klientów nie buduje długotrwałej lojalności?”

Wydaje Ci się, że wiesz, czego chcą Twoi Klienci, a jednak wciąż zdarza Ci się słyszeć, że są niezadowoleni? Albo, co gorsza, nie słyszysz nic, tylko w pewnym momencie dostrzegasz, że po prostu ich ubyło? Wedle badań firmy Gartner (dawniej CEB global) aż 96% Klientów, którzy doświadczyli zbyt dużego w ich mniemaniu wysiłku w kontakcie z daną firmą, nie ponowi zakupu. Innymi słowy - zwyczajnie od Ciebie odejść. Możesz sobie na to pozwolić?



PROFES⁷

WEBINAR INSPIRACYJNY:

CUSTOMER EXPERIENCE

Dlaczego zachwywanie Klientów nie buduje długotrwałej lojalności?

21 kwietnia 2021 10:00-11:30

Zapraszamy Cię na **bezpłatny webinar inspiracyjny „Customer Experience - dlaczego zachwywanie Klientów nie buduje długotrwałej lojalności?”** opracowany z myślą o przedstawicielach kadry zarządzającej, którzy tak jak Ty, są gotowi, by zaufać najbardziej obiektywnym obserwatorom – swoim Klientom i poszerzyć sposób patrzenia na proces sprzedaży i obsługi o ich perspektywę. W ramach webinaru dowiesz się, jakie elementy mają kluczowy wpływ na doświadczenie Klienta i jego lojalność wobec marki, w jaki sposób dokonywać ich pomiaru i jak wykorzystać zdobytą w ten sposób wiedzę do podnoszenia jakości obsługi Klienta.

Potrzebujesz zachęty? Zobacz, jak poprzednią edycję webinaru CX ocenili jej Uczestnicy:

- » "Bardzo rzetelnie przedstawiona tematyka CX"
- » "Konkretne, fajnie przedstawione informacje. Fajna pigułka wiedzy"
- » "Moja ogólna ocena webinaru jest niezwykle pozytywna"

Webinar inspiracyjny – dlaczego warto?

- » usystematyzujesz swoją wiedzę na temat CX i dowiesz się jaka jest istota zarządzania doświadczeniem Klienta,
- » poznasz różnice pomiędzy różnymi sposobami mierzenia jakości doświadczenia Klienta,
- » dowiesz się czym jest wysiłek Klienta (Customer Effort) i jaki ma wpływ na jego lojalność wobec Twojej marki,
- » dowiesz się, jak konstruować Customer Journey Map (mapę doświadczenia Klienta),
- » poznasz sposoby wykorzystania wyników badań CX do doskonalenia procesu obsługi Klienta.

Termin: 21.04.2021 godz. 10:00-11:30

Dla kogo: kadra zarządzająca

Realizacja: przy pomocy programu Zoom

Zarejestruj się: <https://profes.wroclaw.pl/trening/index.php/zapisy/28-szkolenie-28>

Koszt udziału: to wydarzenie jest **bezpłatne**