

## Müşteri Deneyimi (CX)

### Tüm Sektörler ve İş Kolları için Hijyen Faktör

Start-up'ların büyük kurumları zorladığı ve bazılarının sıyrılıp büyük devlere dönüştüğü bir dünyada yaşıyoruz. Peki neyi farklı yapıyorlar? Daha projeleri hayata geçmeden "müşteri dersini" çok iyi çalışıyorlar. Köklü kuruluşların üretim veya hizmet odaklı yaklaşımının yarattığı dertler ve boşluklar da onlar için birer fırsat. Enthusiast'ın bu programında Müşteri Deneyiminin tarihçesinden kültürüne, CX formüllerinden müşteri deneyimi haritalarına kadar bir çok konuda bilgi sahibi olacaksınız.

Perakende sektöründen finansa, e-ticaretten hizmet sektörüne tüm sektörler için hayati bir alan. Bu sektörlerdeki firmalarda yer alan, sadece pazarlama veya satış değil, tüm işkollarının bu anlayışı özümsemesi rekabette ayakta kalmaları için elzem.



### Programın Yapısı ve Yenilikçi Teknikler

Tüm eğitimlerimiz Zoom, MS Teams ve muadili teknolojilerin en gelişmiş özelliklerinin kullanıldığı online versiyonları mevcuttur. Bu program özgün formatında 2 günlük sınıf eğitimi veya 3 'er saatlik 4 online seanstan oluşur. Yapararak öğrenmenin gücünden faydalanmayı hedefleyen program yüksek oranda (~%65) egzersizlerden oluşur. Sektöre özel vakalar, rol oyunları ve davranış değişikliği yaratacak çeşitli egzersizler. Kısa seminer versiyonu (1 seans), programın en önemli başlıklarına değinirken, can alıcı beceriler için egzersiz imkanı sunar.

### Katılımcı Profili

Program Müşteri Deneyimi kavramı hakkında bilgisi olmayan veya başlangıç seviyede bilgisi olan her unvan seviyesinden ve her iş kolundan katılımcılar için uygundur.

