



athens customer
experience academy

by secretkey

CX TRAINING

10 & 11 Μαρτίου



SERVICE DESIGN THINKING



Venue:
Mentererum
Kifisia

The Steps & the Tools

*Βιωματικό πρόγραμμα γνώσης
και εφαρμογής του Service Design
Toolbox*

Εκπαιδευτείτε βήμα - βήμα στην πρακτική χρήση (learning by doing) των σημαντικότερων εργαλείων, των μεθόδων & των βασικών αρχών του Service Design Thinking προκειμένου **να σχεδιάσετε ή να βελτιώσετε την εμπειρία των πελατών σας και να αναπτύξετε νέες υπηρεσίες στον οργανισμό σας**



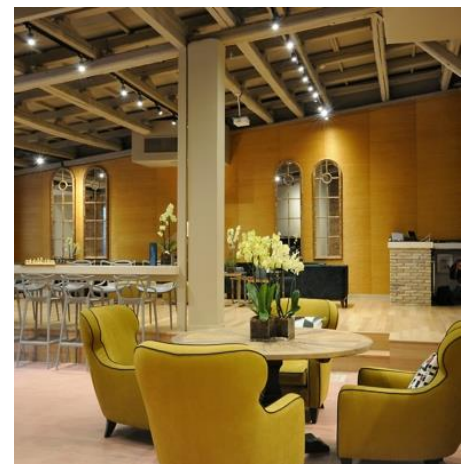
Στόχοι εκπαίδευσης & Οφέλη Συμμετοχής

- Δημιουργήστε μια ομάδα από καταρτισμένους Service Designers στον οργανισμό σας , οι οποίοι θα συνεργαστούν για να απογειώσουν την προσφερόμενη εμπειρία στους πελάτες σας
- Αποκτήστε τον εσωτερικό μηχανισμό σχεδιασμού της εμπειρίας πελάτη (Customer Experience Design) και δυναμικά εργαλεία βελτίωσης της εμπειρίας σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες των καταναλωτών / πελατών
- Μάθετε να χρησιμοποιείτε Design Thinking tools & Frameworks για να δημιουργείτε συνεχώς βελτιωμένες εμπειρίες για τους πελάτες σας
- Συγκεντρώστε στοιχεία για τη συμπεριφορά & τα συναισθήματα των πελατών σας
- Ενεργοποιήστε δεξιότητες καινοτομίας και δημιουργικής επίλυσης προβλημάτων μέσα από την αξιοποίηση της διαφορετικότητας και την ενίσχυση της ενσυναίσθησης των στελεχών σας
- Αναπτύξτε δεξιότητες κριτικής, δημιουργικής, αναλυτικής & συνθετικής σκέψης
- Εφαρμόστε στον οργανισμό σας από την αμέσως επόμενη ημέρα της εκπαίδευσης όλες τις τεχνικές Service Design που μάθατε
- Γνωρίστε επιτυχημένες, διεθνείς πρακτικές οργανισμών που ενεργοποίησαν τον Service Design μηχανισμό για να διαφοροποιηθούν με επιτυχία και διάρκεια στο Customer Experience

Σε ποιους απευθύνεται

Σε στελέχη που διαμορφώνουν, παρακολουθούν, επηρεάζουν την προσφερόμενη εμπειρία (CX) στους πελάτες σε κάθε κανάλι διεπαφής του οργανισμού μαζί τους κατά μήκος όλων των τμημάτων της εταιρίας , ανεξαρτήτως επιπέδου ιεραρχίας

Ενδεικτικά σε στελέχη Customer Experience, Marketing, Customer Service, Sales, Consumer Insights, Innovation, Human Resources, People Development



Θεματικές Ενότητες Εκπαίδευσης

1^η ημέρα 10 Μαρτίου • 09:30 – 17:30

Εισαγωγή στο Service Design: Τι είναι, πως διαφοροποιείται από το Design Thinking, μεθοδολογία & βασικές αρχές λειτουργίας στον οργανισμό

Ποιοι stakeholders (εσωτερικοί & εξωτερικοί) **συμμετέχουν** σε ένα Service Design project εντός της εταιρίας;

Προσδιορισμός και διατύπωση του προβλήματος ή της πρόκλησης που επικεντρωνόμαστε (service design problem/ challenge definition)

Stakeholder Mapping & Context Mapping: Χαρτογράφηση του οικοσυστήματος όπου άνθρωποι, ομάδες και οργανισμοί ανταλλάσσουν «αξία»

Έρευνα πελάτη/χρήστη: Μηχανισμοί & εργαλεία ποιοτικής έρευνας για να μάθουμε συμπεριφορές, συναισθήματα & κίνητρα πίσω από συμπεριφορές πελατών/ χρηστών

HIT THE STREET: Παρατηρούμε- Εξερευνούμε – Ρωτάμε – Ανακαλύπτουμε (π.χ. User Research Live Interviews, cultural probes, in-field observations, shadowing, a day in the life of the customer, service safari)

Ανάλυση στοιχείων & ομαδοποίηση ευρημάτων: Evidence Walls & Empathic User Maps

Personas Mapping: Δημιουργία πλασματικών προφίλ πελάτη

2^η ημέρα 11 Μαρτίου • 09:30 – 17:30

Εισαγωγή στο Service Design Customer / User Journey: Χαρτογράφηση του ταξιδιού του πελάτη, εντοπισμός των touchpoints και των “moments of truth”

Emotional Journey Mapping: Χαρτογράφηση των συναισθημάτων του πελάτη κατά μήκος του customer journey. Προσδιορισμός των συναισθηματικών ζωνών και της έντασής τους

Opportunity Areas: Προσδιορίζουμε ευκαιρίες βελτίωσης ή αλλαγής αξιοποιώντας τα customer insights

Ideation Session: Εργαστήριο παραγωγής ιδεών για τη βελτίωση της εμπειρίας και αλλαγές στο Customer Journey

Service Scenarios: Ανάπτυξη διαδοχικών βημάτων σε σχέση με τις προτεινόμενες ιδέες.

Prototyping: Ομαδική αποτύπωση και επίδειξη ιδεών για δοκιμαστική χρήση και παραγωγή αλληλεπιδράσεων





The facilitator

Έλενα Μητσιμπόνα

Η Έλενα είναι Service Designer, Professional Trainer & Field Coach με Συμβουλευτική Εξειδίκευση στους τομείς της Εξυπηρέτησης Πελατών, των Πωλήσεων & της Θετικής Ψυχολογίας.

Είναι συνιδρύτρια και Managing Director της Συμβουλευτικής εταιρίας SECRET KEY από τον Ιανουάριο του 2011. Συνεργάζεται συμβουλευτικά και εκπαιδευτικά για περισσότερα από 18 χρόνια με πολυεθνικές και Ελληνικές εταιρίες βοηθώντας τις να αναπτύξουν τα στελέχη τους με επιτυχία και να δημιουργήσουν δυνατή κουλτούρα εξυπηρέτησης, ενισχύοντας θετικά την εμπειρία του πελάτη. Είναι η πιστοποιημένη αντιπρόσωπος σε Ελλάδα, Κύπρο, Τουρκία & Βαλκάνια του βραβευμένου εκπαιδευτικού υλικού της πολυεθνικής Συμβουλευτικής εταιρίας Porter Henry & Co (USA), η οποία έχει εξειδίκευση στη Συμβουλευτική Πώληση, στο Field Coaching & σε προγράμματα Counseling for Sales & Service Improvement.

Η Έλενα είναι πιστοποιημένη εισηγήτρια από το International Customer Service Association (ICSA-USA) στο «Στρατηγικό Σχεδιασμό της Εμπειρίας του πελάτη» (Strategic Innovation on Customer Experience Design) και πιστοποιημένη Design Thinking Facilitator από τη DESIGN THINKERS ACADEMY (the Netherlands). Είναι πιστοποιημένη Master Facilitator στις ενότητες Customer Emotions Management for Contact Centers, Retail & Omni-Channel από τον CXFO.org. Έχει συμβουλευτική εξειδίκευση, μέσα από επιτυχημένες συνεργασίες διαρκείας στο χώρο των δικτύων λιανικής, των υπηρεσιών, του αυτοκινήτου, των B2B υπηρεσιών

και των καταναλωτικών προϊόντων. Η Έλενα είναι κριτής στα διεθνή Customer Experience Awards (CSTN, CXFO) και βραβευμένη διεθνούς εισηγήτρια στην κατηγορία «International Customer Service Trainer» στο θεσμό των Ευρωπαϊκών CSTA AWARDS (Customer Service Training Awards- London). Η Έλενα είναι Founder του Athens Customer Experience Academy & διοργανώτρια του Athens Customer Experience Festival από το 2014.

Η Έλενα Μητσιμπόνα είναι κάτοχος Μεταπτυχιακών τίτλων στη Διεθνή Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων (Msc International Human Resources Management) από το Cranfield School of Management (SOM -UK) και στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) από το University of Wales. Κατέχει επίσης πτυχίο Ψυχολογίας & Φιλοσοφίας από το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών



CX TRAINING
10 & 11 Μαρτίου



Περισσότερες πληροφορίες
και συμμετοχές

Email: info@secretkey.gr

T: 210 60 96 921

K: 693 693 2970

www.secretkey.gr

