

CUSTOMER JOURNEY

Machen Sie Ihr Angebot relevant für Kunden und Mitarbeiter.

TEILNEHMERKREIS

Marketingverantwortliche, Produktmanager, Geschäftsführer, Business Development Manager oder Personalverantwortliche. Menschen, die sich von strategischer und organisatorischer Seite mit Produkt- und Serviceinnovationen beschäftigen.

INHALT

Sie wollen Ihren Kunden innovative Serviceleistungen anbieten, wissen aber nicht, was relevant wäre? Die Mitarbeiterfluktuation in Ihrem Unternehmen ist hoch? Sie wollen wissen, was den Mitarbeitern wichtig ist, außer Gehaltserhöhungen und Boni?

Tauchen Sie ein in die Produkt- und Dienstleistungserfahrung aus Sicht Ihrer Kunden oder Mitarbeiter. Betrachten Sie Aktionen eines typischen Kunden oder Mitarbeiters („Persona“). Erleben Sie deren Erfahrungen, Bedürfnisse, Ängste und Nöte. Identifizieren Sie mit diesen Einblicken kritische Punkte und gestalten dafür effektive Interaktionen, wie Marketingmaßnahmen oder Serviceinnovationen. Sehen Sie Probleme voraus und entwickeln Sie Strategien, damit umzugehen. Machen Sie das Produkterlebnis reibungslos und unvergesslich. Machen Sie Ihre Kunden zu Meinungsbildnern für Ihre Produkte.

Ein Customer Journey Prozess bietet sich auch perfekt als Grundlage für jeden Marketingplan oder zur Ideen-Generierung für eine Marketing- oder Vertriebsmannschaft bei Repositionierung etablierter Produkte an.

IHR NUTZEN

Sie optimieren Ihr Einfühlungsvermögen für die Bedürfnisse Ihrer Kunden oder Mitarbeiter, lernen einige Design-Research Methoden kennen und werden eine ‚PERSONA‘ gestalten als Orientierung und Inspirationsquelle. Mit unkonventionellen Kreativmethoden werden Sie Ideen generieren und daraus Service-Konzepte entwickeln.

Sie arbeiten an einem Beispiel Ihres Arbeitgebers / Ihres Unternehmens und nehmen sich ein neues Handwerkszeug mit für Ihre Marketingarbeit oder auch Employer Branding.

FAKTEN

DAUER
1 Tag

MAX. TEILNEHMERZAHL
18

TEILNAHMEGEBÜHR
900,00 € exkl. MwSt.
1.071,00 € inkl. MwSt.

UNTERRICHTSZEITEN
09:00 Uhr – 18:00 Uhr
oder nach Vereinbarung

ANSPRECHPARTNER

Seminarberatung: Cornelia Schweneke, T +49 30 7871831-0

MIT DIESEM FORMULAR KÖNNEN SIE SICH JETZT ANMELDEN ODER INFORMIEREN.

FAX: +49 30 398099-29

EMAIL: akademie@time2.de

Seminartitel

Seminarort

Seminardatum

TEILNEHMERDATEN

Name

Ich möchte Informationen zu weiteren Seminaren. Bitte nehmen Sie Kontakt mit mir auf.

Vorname

Seminarthema

Firma

Ich habe die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der time2-Akademie gelesen und akzeptiere diese als Bestandteil dieses Vertrages.

Position / Abteilung

Straße

Unterschrift

PLZ, Ort

Sollten Sie Unterstützung bei der Buchung von einer Unterkunft oder der Anfahrt benötigen, helfen wir Ihnen gerne. Wir empfehlen Ihnen gerne auf Wunsch ein Hotel in der Nähe.

Email

Rufen Sie uns einfach an:

Telefon

+49 30 7871831-0

Fax

time2-Akademie
Dudenstr. 10
10965 Berlin