

3 Dagen

Ook in de Virtual Classroom beschikbaar

Ben je marketing- of communicatieprofessional en wil je de customer journey-methodiek beheersen? Wil je diepgaand onderzoeken wat een klant drijft, zodat je hem een onvergetelijke ervaring kunt meegeven? In deze training leer je de klantreis in kaart te brengen en momenten van de waarheid te herkennen. Vervolgens maak je een plan om op die belangrijke momenten klantervaringen te optimaliseren. Hiermee vergroot je het rendement van je marketing- en communicatie-inspanningen, verbeter je klantervaringen en vergroot je de klanttevredenheid. In deze training krijg je alle kennis en vaardigheden aangereikt om morgen het verschil te maken.

Resultaten

- ✓ Je kent relevante theorieën die nodig zijn voor het in kaart brengen, optimaliseren en analyseren van de customer journey
- ✓ Je kunt de touchpoints (klantcontactmomenten; van potentiële klant naar loyale klant) voor je organisatie in kaart brengen
- ✓ Je hebt customer insights (inzicht in de behoefte van je klant) in relatie tot wat je organisatie kan bieden
- ✓ Je hebt de juiste handvatten om de customer experience te verbeteren
- ✓ Je weet hoe je verbeteringen kunt doorvoeren die tot een hogere klantwaarde leiden
- ✓ Je hebt een plan geschreven voor het optimaliseren van de klantreis

Doelgroep

Deze training is geschikt voor alle marketing- en communicatie-professionals die met de customer journey-methodiek de klantervaring willen optimaliseren.

Studiewijze

Voorafgaand aan de training krijg je toegang tot de interactieve ICM-leeromgeving en vindt een online intake plaats. Hierin breng je je persoonlijke leerdoelen in kaart, voor jezelf én voor de docent. Deze leerdoelen staan centraal tijdens de bijeenkomsten.

Op de leeromgeving vind je bovendien waardevolle artikelen en video's om je inhoudelijk voor te bereiden.

Tijdens de drie bijeenkomsten leer je hoe je de huidige en gewenste klantreis in kaart brengt. Daarnaast leer je een plan formuleren en krijg je handvatten voor de implementatie. De veilige sfeer biedt veel ruimte om ervaringen uit te wisselen.

Tussen de bijeenkomsten door breng je aan de hand van opdrachten het geleerde direct in de praktijk. Belangrijk is dat je hiervoor voldoende tijd reserveert. Je sluit de training af met een concreet plan voor het optimaliseren van de klantreis in je organisatie.

De training wordt verzorgd door een ervaren deskundige. Heb je de gehele training gevolgd, dan ontvang je het ICM-certificaat.

Kenmerken

Studieduur: 3 dagen

Investing: € 1.695

Aantal locaties: 9

Programma

- Customer journey mapping (oriëntatieproces, transactieproces en relatieproces)
- Touchpoints analyseren en verbeteren
- Klantwaarde in kaart brengen per relevant stadium van de customer journey
- Klantinzichten benutten
- Customer journey-optimalisatie
- Validatie van optimalisatievoorstellen
- Implementatie van een geoptimaliseerde customer journey
- Persoonlijke leervragen en opdrachten
- Persoonlijk plan schrijven

Duur, data en plaatsen

De training is van 9.30 tot 17.00 uur en omvat 3 bijeenkomsten. Tevens is deze training volledig online te volgen via de Virtual Classroom. De training wordt verzorgd in Amsterdam, Arnhem, Breda, Eindhoven, Groningen, Online Virtual Classroom, Rotterdam, Utrecht en Zwolle.

Training: wo 6 jul – wo 27 jul – wo 17 aug 2022

Training: vr 9 sep – vr 30 sep – vr 14 okt 2022

Training: wo 21 dec 2022 – wo 11 jan – wo 1 feb 2023

Training: vr 10 mrt – vr 31 mrt – vr 21 apr 2023

Training: wo 10 mei – wo 31 mei – wo 21 jun 2023

Investing

De investering bedraagt € 1.695.

Dit bedrag is excl. € 37,50 per dag voor het dagarrangement of € 10 per avond voor het avondarrangement. Voor online bijeenkomsten rekenen we geen arrangementskosten. Alle prijzen zijn onder voorbehoud, bekijk de website voor actuele informatie.

De totale investering is excl. btw. Vrijstelling van btw is mogelijk. Zie voor meer informatie www.icm.nl/btw.

Advies & inschrijving

Bekijk de meest actuele data en informatie op onze website.

☎ **Persoonlijk studieadvies** 030 – 29 19 888

📄 **Offerte aanvragen of inschrijven** www.icm.nl/cj

Deze training biedt ICM ook In Company aan (www.icm.nl/maatwerk).

