KPMG

Informace o akci

Jak zlepšit řízení zákaznické zkušenosti

Datum	**13. 4. 2022, 16:30–21:00**
Místo	**Terasa KPMG, 8. patro, Pobřežní 1a, Praha 8**
Cena	**Zdarma**

Od firemní strategie ke každodennímu kontaktu se zákazníkem

Všichni jsme ve zkušenostním byznysu. Zákazníci, zaměstnanci i akcionáři mají svá **očekávání**, která pokud budeme plnit, máme vyhráno, pokud ale ne, nebudou váhat poohlédnout se o dům dál.

Z řízení zkušeností by se ale neměla stát černá díra na peníze. Potřebuje **mít jasný záměr a cíle**.

Přijďte se inspirovat do příjemného prostředí naší terasy s vynikajícím občerstvením. Prozradíme Vám, z čeho si vzít ponaučení a na **čtyřech případových studiích** ukážeme, jak prakticky zlepšit zákaznickou zkušenost.

Na co se zaměříme:

Strategie: Čím se chcete proslavit? Aneb jak se odlišíte v očích zákazníka i zaměstnance.
Design: Co chcete, aby zákazník viděl? Aneb jak vytvoříte aplikace od potřeb zákazníka přes procesy a architekturu po obrazovky.
Řízení: Jak pružně vyřešíte problémy a změny? Aneb data už máte, pojďte je ale skutečně používat ke zlepšování zkušenosti.
Kultura: Jak nadchnout pro zákazníka celou Vaši firmu? Aneb jak změnit smýšlení o zákazníkovi a udržet ho.

Akce je bezplatná, ale **kapacita omezená**, a proto se přihlaste co nejdříve, ať Vám připravíme židli a něco na zub.

Registrace uzavíráme 11. dubna 2022.

V případě otázek nás kontaktujte na **akce@kpmg.cz**.

Akce není určena pro poradce nebo zaměstnance společností podnikajících v poradenství. KPMG si vyhrazuje právo určit seznam účastníků.