

Новый взгляд на клиентский опыт

Общее описание программ и мастер-классов



Предисловие

Программа искренней лояльности (Net Promoter) может значительно повысить качество обслуживания, которое вы предоставляете клиентам. А улучшение клиентского опыта означает разницу между ростом прибыли и потерями из-за конкуренции.

Речь идет не просто о повышении индекса искренней лояльности (Net Promoter Score). Речь идет не только об улучшении качества NPS, но и о конкурентном и финансовом успехе в тех сегментах рынка, которые вы стремитесь завоевать. Речь идет о постоянном стремлении достигать долгосрочных целей для клиентов, сотрудников и акционеров.

Концепция

Более 6 000 специалистов получили наши сертификаты, тысячи участников посетили наши конференции и приняли нашу оригинальную методологию.

В ходе этого процесса мы тоже многому научились и учли это в новой модели, предназначенной для современной бизнес-среды.

Контент мастер-класса основан на полностью переосмысленной методологии Net Promoter, актуализированной для эпохи цифровых технологий. Создано одиннадцать основных моделей, включающих наборы инструментов и визуальных средств обучения. Мы не просто обучаем, мы оснащаем профессионалов необходимыми инструментами для достижения результатов.

Вы нигде не найдете контент такой глубины. Это абсолютно оригинальный подход – что и следует ожидать от команды, которая разработала методологию.



Целевая аудитория

10 лет назад была создана программа сертификации NPS для профессионалов-практиков CX. Мы всегда с большим уважением относились к руководителям программы и их командам, которые посвятили свою карьеру созданию успешных программ NPS, и мы хотели дать им инструменты для достижения успеха. От участников мы слышали, что успешное использование NPS действительно важно для их бизнеса, для их команд и их собственной карьеры. Мы были просто обязаны дать им необходимые инструменты.

Мы помнили об этом, когда занимались переосмыслением содержания мастер-класса. Мы провели большое количество конференций по Net Promoter, в которых участвовало более 6 000 человек, и сами участвовали в более чем 1000 корпоративных программ. Мы многое узнали об успехах и неудачах в управлении клиентским опытом. И то, что мы узнали, вошло в мастер-класс.

Если вы готовы взяться за трудную задачу - успешно внедрить программу NPS в вашей компании, мы будем на вашей стороне – в режиме онлайн, на месте и постоянно.

Форматы мастер-класса Net Promoter

Целью мастер-класса является достижение согласованности – единого понимания членами в организации принципов и методологии NPS. Но не всем подходит один и тот же формат.

Люди ценят свое время. Поэтому мы адаптировали каждую версию мастер-класса так, чтобы донести суть для каждой аудитории.

01. Для команды руководителей

Индивидуальный, направленный разговор о компании и имеющихся возможностях. CX-стратегия оказалась наилучшим способом побудить к действию и обеспечить нацеленность корпоративного руководства.



02. Для специалистов по управлению клиентским опытом

Исчерпывающая информация о новейших интеллектуальных достижениях, основанных на более чем десятилетней передовой практике. Необходимый инструментарий для личного и профессионального роста.



03. Для всех сотрудников

Мы признаем, что единая основа для всех, но не все стремятся быть экспертами. Программа дает самую необходимую информацию, не больше и не меньше, в удобном для использования формате.



Проще говоря, мы предлагаем организации общий язык и цель.
Вот что такое согласованность.

Помогаем расставить все ТОЧКИ



Все наверх!

Понимание того, что и почему делать и как использовать NPS в целом по компании

Мало кто из руководителей корпораций будет отрицать, что основой успеха применения NPS является вовлеченность в процесс всех членов организации. По крайней мере, необходимым условием успеха является общее понимание основополагающих идей, лежащих в основе NPS, особенно если вы намерены поставить агрессивные цели по улучшению и добиться ответственного отношения к делу.

Курс «Все наверх!» в рамках мастер-класса Net Promoter был разработан с целью вовлечения, обучения и согласования действий всех членов команды, независимо от их роли в компании. Курс базируется на основах программы сертификации, рассматривает основные понятия и объясняет их понятно и в быстром темпе, не запугивая участников профессиональным жаргоном.

При этом деятельность выходит за рамки простого обучения и включает непосредственный вклад сотрудников при завершении курса. Ваша команда, то есть люди, которые лучше всех понимают клиента, помогут вам найти наилучшие идеи для вашей инициативы по улучшению клиентского опыта.

Основные идеи

ЧТО

Участники поймут, что такое Net Promoter и что лежит в основе успешных программ управления клиентским опытом.

ПОЧЕМУ

Теперь, когда членам команды станет ясно, что такое Net Promoter, мы поможем им понять, почему CX и Net Promoter - это ключ к созданию пожизненной ценности клиента.

КАК

Когда членам команды станет понятно, "что" и "почему", мы объясним, как они могут способствовать успеху клиента, и что такую помощь следует рассматривать, как существенную часть их работы.



Представьте себе

Не спать!

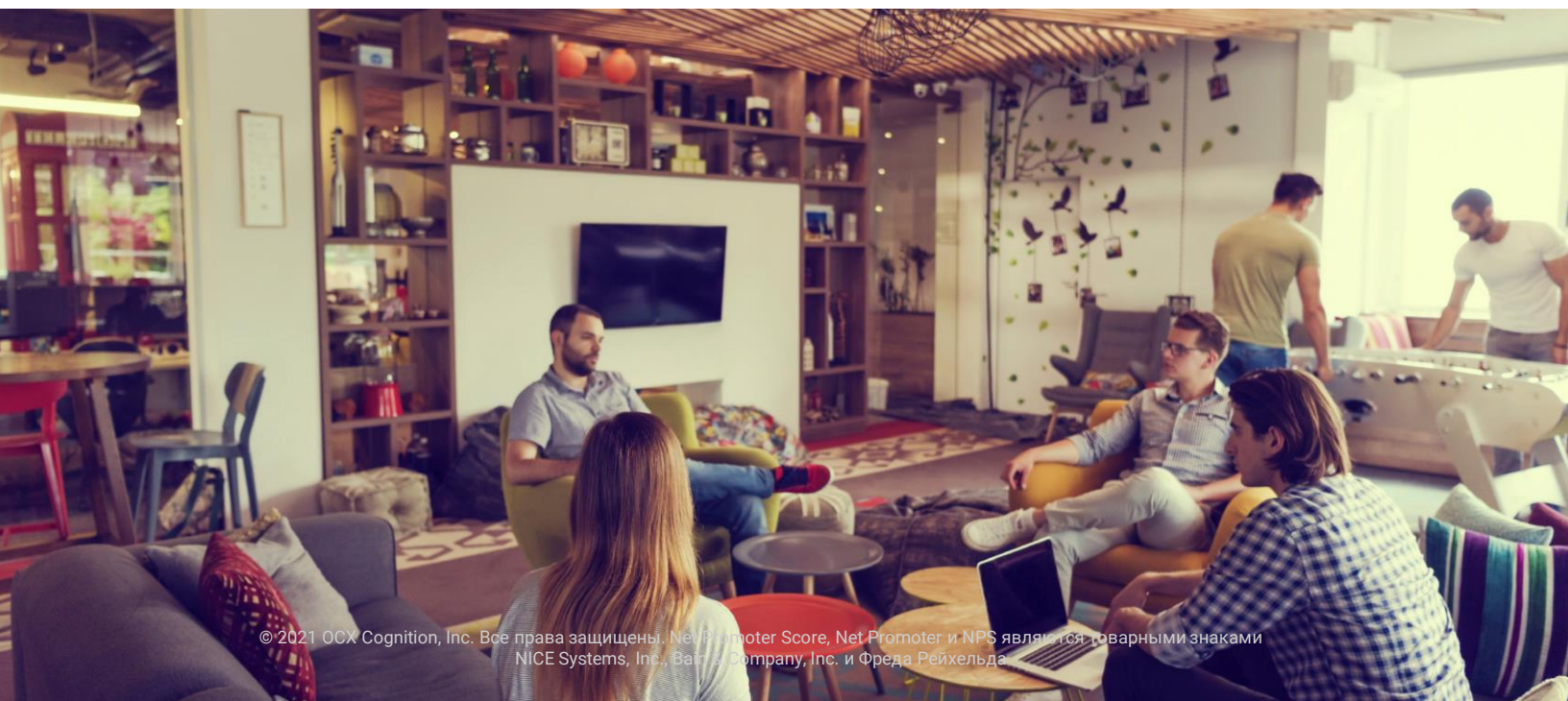
Материал излагается в быстром темпе, увлекает и впечатляет. Мы работаем эффективно и время используем рационально. Ваши сотрудники не заснут в ходе обучения.

Согласованность

Чтобы обеспечить успех программы, убедитесь, что все участники действовали согласованно и двигались к общей цели.

Мобильность

Теперь, когда все разобрались в вопросе, превратите вашу компанию из обычной в исключительную! Мы всегда будем к вашим услугам и поможем вам в дальнейшем развитии.



ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОЖИДАТЬ

Программа обучения

Модуль 1: Почему это так важно

Почему для компании важен NPS, и почему нужно и важно вам.

Модуль 3: Теория относительности NPS

Что значит отличный NPS?

Модуль 5: Получение данных

Все дело в данных, и вот как их получать.

Модуль 7: Свет, камера, мотор!

Ничего не изменится, пока кто-то не начнет действовать. Вот что надо делать.

Модуль 2: Кто тебя любит, детка

Индекс NPS отражает поведение различных групп клиентов. Рассматриваем основную методологию.

Модуль 4: Это путешествие, а не гонка

Как клиентский путь создает промоутеров, детракторов и нейтралов.

Модуль 6: Самое главное

Хорошо знать свой показатель. Но самое главное - знать, как его улучшить.

Модуль 8: Покажи мне деньги!

Поговорим о стимулах и о том, как они могут помочь или помешать.

Сертификация

Вы прилагаете усилия, значит, вы заслуживаете признания.

Получив сертификат мастер-класса по руководству программой NPS, вы попадете в отличную компанию более чем 6 000 специалистов по всему миру, которые прошли сертификацию по NPS. По завершении мастер-класса вы получите официальный сертификат и в этом вопросе мы придерживаемся старых традиций и не стесняемся этого. Мы отправим ваш сертификат по почте. На настоящей бумаге! Если после прохождения программы нечего повесить на рабочем месте, тут что-то не так.

Конечно, у нас есть логотип для LinkedIn и для ваших электронных сообщений. Мы работаем и в цифровом, и в аналоговом режиме.



Экспертная поддержка

Мастер-класс по программе Net Promoter проводится в особо выбранных локациях по всему миру. Это дает возможность учиться у самих экспертов - в том числе возможность узнавать о новых мощных подходах непосредственно от Ричарда Оуэна и его команды. Вам предстоит обсуждение концепций с бизнес-лидерами – авторами книги о программе Net Promoter Score.



Ричард Оуэн

Основатель

Никто другой не сыграл такой важной роли в успехе NPS. Команда Ричарда разработала Net Promoter Score в рамках совместного проекта с Фредом Райхельдом, но успех NPS как целостной методологии был достигнут в результате 10 лет лидерства в области мышления.

После публикации книги "Сервис, который приносит прибыль" (Answering the Ultimate Question), написанной совместно с доктором Лорой Брукс, Ричард стал инициатором создания системы сертификации NPS, сторонниками которой в настоящее время является более 5000 компаний. Он организовал серию конференций Net Promoter, когда тысячи клиентов участвовали более чем в 20 крупных мероприятиях по всему миру и рассмотрели сотни примеров улучшения клиентского опыта.

Ричард и его команда в компании OCX основательно переработали методологию для эпохи цифровых технологий. Это обеспечивает современный подход к разработке успешной программы NPS.

ОТКРОЙТЕ НОВЫЙ ВЗГЛЯД НА NPS



T +7 495 924 91 91
E info@cxrussia.ru
S cxrussia.ru