

# CUSTOMER EXPERIENCE

ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
ΤΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΓΙΑ ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ  
ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

---

Π010858



# ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΓΙΑ ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

## ΣΚΟΠΟΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Μέσα στο ανταγωνιστικό περιβάλλον που ζούμε και κάτω από συνθήκες οικονομικής ύφεσης, η απόκτηση δεξιοτήτων και τεχνογνωσίας σχετικά με την εφαρμογή, οργάνωση, διαχείριση και παρακολούθηση μεθόδων και διαδικασιών αναβάθμισης των πελατειακών σχέσεων είναι καθοριστική για την αύξηση των πωλήσεων, της κερδοφορίας και της ανταγωνιστικότητας.

Η αποτελεσματική εφαρμογή μιας αναβαθμισμένης στρατηγικής, βασισμένης στην υιοθέτηση της αρχής της πελατειακής εμπειρίας «Customer Experience CX», με την χρήση τεχνολογίας θα μπορέσει να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις σύγχρονες δυναμικά αυξανόμενες ανάγκες των πελατών μας και να εξασφαλίσει την βιωσιμότητα της εταιρίας μας.

## ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

- Η Καλύτερη κατανόηση των βασικών αρχών λειτουργίας του διαδικτύου
- Η κατανόηση των πτυχών και η ανάγκη για αναβάθμιση της πελατειακής προσέγγισης
- Τα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή από την υιοθέτηση νέας στρατηγικής με βάση την Πελατειακή εμπειρία (Customer Experience CX)
- Η κατανόηση της τεχνολογικής υποδομής για τη εφαρμογή και υποστήριξη ψηφιακών συστημάτων CRM

- Πως μπορώ να προσδιορίσω τις ανάγκες του κάθε πελάτη
  - ❖ Ποιος πελάτης χρειάζεται τι;
  - ❖ Πως παρακολουθώ τις εξελισσόμενες ανάγκες του;
  - ❖ Πως μπορώ να συγκεντρώνω και να επεξεργάζομαι το σύνολο των πληροφοριών που απαιτείται;
- Ψηφιακή ανάλυση - Data change log transactions analysis
- Δυνατότητα εμφάνισης όλων των πληροφοριών των πελατών για αναλυτική πληροφόρηση
- Η αποτελεσματική παρακολούθηση και διαχείριση των πελατών μέσω συστήματος Business Intelligence (BI) με δυναμικές αναφορές Dashboard και δεικτών απόδοσης και παραγωγικότητας KPI
- Επιβεβαίωση συμπεριφορών και στοιχείων μέσω δειγματοληψίας πελατών κ.ά. Customer Insight, Customer analytics, 360-degree View, OLAPS (Online Analytical Processing)

## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

Το σεμινάριο απευθύνεται στους Διευθυντές και υπεύθυνα στελέχη από όλα τα τμήματα πωλήσεων, μάρκετινγκ, εξυπηρέτησης πελατών, ανθρώπινου δυναμικού, προγραμματισμού και, παραγωγής που εμπλέκονται στην διαχείριση και ανάπτυξη του οργανισμού τους καθώς και σε στελέχη μικρών επιχειρήσεων που έχουν ευθύνη για την ανάπτυξη της επιχείρησής τους.

# ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΕΝΟΤΗΤΩΝ

## ΕΝΟΤΗΤΑ 01

### Διαχείριση υφιστάμενου πελατολογίου

- Ανάλυση πελατολογίου με βάση πιστούς και ευκαιριακούς πελάτες
- Κατηγορίες πελατών με βάση κριτήρια
- Εντοπισμός των αναπτυξιακών πελατών
- Νέος τρόπος διαχείρισης πελατολογίου
- Παράδειγμα συστήματος CRM για καταγραφή δεδομένων

## ΕΝΟΤΗΤΑ 02

### Αξιολόγηση πελατολογίου (Άσκηση 1)

- Βαθμολόγησης των social-πελατών
- Οι διαθέσιμες πληροφορίες του προφίλ των social-πελατών πώς συλλέγονται αυτόματα και ενσωματώνονται στο σύστημα CRM
- Αυτοματοποιημένες ροές εργασιών ενισχύουν την ικανότητα του οργανισμού να «ακούει» τα σχόλια που έχουν αξία χωρίς «θόρυβο»

## ΕΝΟΤΗΤΑ 03

### Πελατοκεντρική οργάνωση

- Έγκαιρη πρόβλεψη και αντικατάσταση πελατολογίου
- Σχέσεις επιχείρησης προς επιχείρηση
- Πώς να διατηρήσετε τους πιστούς πελάτες
- Στόχος Μεγαλύτερη Κερδοφορία ανά Πελάτη Loyalty & Engagement Ανάγκη Έρευνα & Awareness Επιλογή & Αγορά Κατανάλωση Υποστήριξη Αξιολόγηση

## ΕΝΟΤΗΤΑ 04

### Ανάπτυξη νέου πελατολογίου (Άσκηση 2)

- Εντοπισμός και απόκτηση νέων πελατών με βάση την πιστότητα
- Διαχείριση Υποψήφιων πελατών
- Σχεδιασμός της εμπορικής πολιτικής ανά κατηγορία πελατών
- Σχεδιασμός & υλοποίηση πλάνου ανάπτυξης νέων πελατών
- Μεθοδολογία ενδυνάμωσης των σχέσεων των νέων πελατών

- Προωθητικές ενέργειες για νέους πελάτες

## ΕΝΟΤΗΤΑ 05

### Αξιολόγηση πελατολογίου

- Οι σημαντικοί πελάτες που αξίζει να κρατήσουμε
- Οι πελάτες που πρέπει να διαφοροποιήσουμε
- Ποιους πελάτες μπορούμε να χάσουμε σε συνδυασμό με το τι αυτό θα μας κοστίσει
- Ανάπτυξη πελατών σε κερδοφόρες πωλήσεις

## ΕΝΟΤΗΤΑ 06

### Ανάπτυξη πωλήσεων μέσω της πελατειακής σχέσης (Άσκηση 3)

- Πώς μπορώ να συγκεντρώνω και να επεξεργάζομαι το σύνολο των πληροφοριών που απαιτείται;
- Διαδικασίες πωλήσεων σε πιστούς πελάτες
- Αξιολόγηση της απόδοσης της προώθησης πωλήσεων/Ανάλυση πωλήσεων
- Αξιολόγηση της απόδοσης των πωλητών
- Ανάπτυξη επικοινωνίας με τους πελάτες
- Εξυπηρέτηση και υποστήριξη πελάτη
- Προωθητικές ενέργειες /Ευκαιρίες για σταυροειδείς πωλήσεις/ Επαναγορά

## ΕΝΟΤΗΤΑ 07

### Η γεωμετρική ανάπτυξη των πωλήσεων (Άσκηση 4)

- Προσέλκυση νέων πελατών
- Αύξηση πωλήσεων σε κερδοφόρα προϊόντα
- Αύξηση της συχνότητας αγοράς
- Αύξηση στο ποσό συναλλαγής

## ΕΝΟΤΗΤΑ 08

### Αξιολογήστε τα αποτελέσματα σε πραγματικό χρόνο

- Τεχνολογία - BI-Business Intelligence
- Με μια ματιά σε ένα διαδραστικό Dashboard
- επιβεβαίωση συμπεριφορών και στοιχείων μέσω δειγματοληψίας πελατών κ.ά. Customer Insight & Analytics Customer Page - 360ο View
- Generic Olaps, saved microcubes
- Δυνατότητα ελεύθερης διαμόρφωσης διατάξεων Customer Insight & Analytics Sample OLAPs



Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την AvAD. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους οι οποίοι ικανοποιούν τα Κριτήρια της AvAD θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.