



Oyunlaştırma ile Müşteri Deneyimi Tasarımı

Amaç:

Müşterilerin beklentileri her geçen gün daha da artmakta olup memnun müşteri yaratmak günden güne daha da zorlaşmaktadır. Kısacası artık firmaların hayatta kalması, müşterileri ile kurduğu kalpten ilişkilere bağlı hale gelmiştir.

Bu eğitim ve workshop çalışmasında yeni dönem pazarı, yeni dönem tüketicileri ve bu tüketicilerin isteklerini anlamak, müşteri memnuniyetini firma çapında tüm çalışanlar için bir iş standardı haline getirmek, mevcut müşterilerin elde tutulması yanında yeni müşterilerin kazanılması oyununu kurgulayabilmek ve müşteri deneyimini en üst noktaya çıkartarak tüm verimliliği artırmak hedeflenmektedir.

Bu değişken, karmaşık, belirsiz ve zor piyasa koşullarında yeni müşteriler kazanmak ve müşterilerimizi elde tutmak için neler yapmalıyız?

- Müşterilerinizi anlayın,
- İhtiyaçlarını belirleyin ve bunları cevaplayın,
- Müşterilerinize beklemediklerini verin ve müşterilerinizde bağımlılık oluşturun.

Daha sonra ne mi olacak? Bırakın istedikleri gibi ürünlerinizi ve hizmetlerinizi alsınlar ve sizin gönüllü elçileriniz olsunlar.

İçerik:

- Mükemmele Yolculuk
- Bugünün Müşterisi Kim?
- Deęişen Paradigmalar
- Müşteri Memnuniyeti ve Kaliteli Hizmet Anlayışı
- Workshop I: Deęer Yaratmak ve Müşteri Profilleri Analizi
- Hikayen Ne?
- Müşteri Sadakati ve Yeni Araçlar: Oyunlaştırma
- Workshop II: Deneyimi Oyunlařtırma