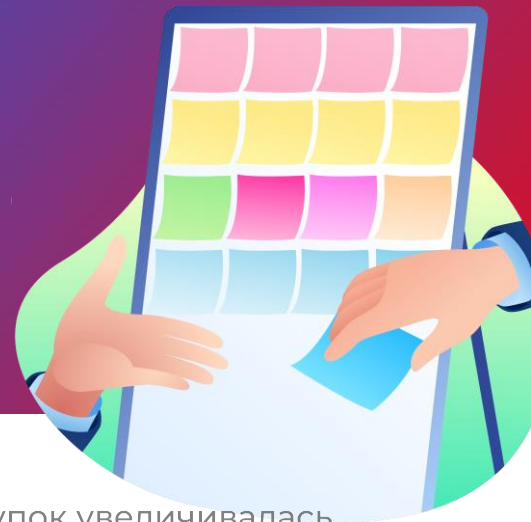


CJM на практике



Чтобы средний чек продаж стабильно рос, а частота покупок увеличивалась, нужно чтобы клиент легко и с удовольствием пользовался услугами именно вашей компании.

Курс научит формировать целостную картину клиентского опыта при помощи инструмента CJM. То есть выяснять, каким образом сейчас складывается опыт взаимодействия клиента с компанией и что в этом опыте нужно исправить: где добавить легкости, а где — приятных эмоций. С помощью инструмента AARRR из бесконечного множества идей по исправлениям научим выбирать приоритетные зоны для улучшений с учетом показателей бизнеса.

Данные инструменты будут полезны почти для любой функции бизнеса: от HR (для внутреннего клиента) до отдела продаж.

Длительность - 1 час

Программа курса:

Модуль 1. Как карта клиентского пути помогает бизнесу?

- 1 Что такое CJM
- 2 Какой должна быть CJM
- 3 В чём польза карты клиентского пути
- 4 Дополнительные бонусы от CJM

Модуль 2. Как построить карту клиентского пути?

- 1 Этапы формирования CJM
- 2 Драфт CJM
- 3 Сбор данных для наполнения CJM
- 4 Анализ и синтез
- 5 Лайфхаки и рекомендации

Модуль 3. Как связать CJM с ключевыми метриками бизнеса?

- 1 Как измерить влияние изменений на бизнес
- 2 Интеграция метрик из AARRR в CJM
- 3 Генерация идей и формирование гипотез

Модуль 4. Как построить CJM в Miro?

- 1 Аккаунт и команды
- 2 Рабочее пространство команды в Miro
- 3 Рабочее пространство виртуальной доски
- 4 Шаблон CJM в Miro
- 5 Объекты в шаблоне
- 6 Редактирование шаблона
- 7 CJM без шаблона
- 8 Из Excel-таблицы в стикеры

Эксперт

Анна Лабис

Управление продуктами и проектами. Закупки и категорийный менеджмент. Продвижение продукта на рынке. Организация командной работы. Сервис-дизайн.

Проведение исследований и проектов полного цикла (от исследований до MVP) по созданию или редизайну продуктов/сервисов.

Ex-менеджер продукта, руководитель направления проектного офиса в X5 Retail Group – ООО «Агроторг».

Ex-руководитель отдела ассортимента, руководитель группы запуска маркетинговых акций в МТС."

Стоимость SCORM-курса

Бессрочная лицензия
99 000 Р за курс

Отдел продаж

info@src-multimedia.ru
+7 (925) 569-42-37