

תכנית CX. ניהול חווית לקוח

מועד פתיחה: 12.03.2023

9 מפגשים אחת לשבוע בימי א' בין השעות 17:00-21:00

12.03.23 | 19.03.23 | 26.03.23 | 02.04.23 | 16.04.23 | 23.04.23 | 30.04.23 | 07.05.23 | 14.05.23

החברות המובילות בעולם העסקי של היום לא סוחרות במוצרים או בשירותים, אלא בחוויות שלנו. חברת סטארבקס נחשבת כיום לאחת החברות המצליחות בעולם אך לא הודות לאיכות הקפה שהיא מוכרת: היא הצליחה ליצור חוויה ששינתה מהיסוד את שגרת היומיום של האמריקאים. היא גרמה למהפך בהרגלי הביולי של לקוחותיה, בעוד שהמוצר עצמו הפך לשולי בכל הסיפור. סטארבקס לא מתחרה יותר בבתי קפה אחרים, אלא בסלון הביתי או בספריה הציבורית. ברגע שבו ארגון מפסיק להתחרות במתחריו הטבעיים, נוצרת חוויה מסוג חדש. כאשר הוא מתחרה על מוצר או מחיר הוא נשאר בתוך גבולות השוק שלו, אך כאשר הוא מצליח לייצר עבור לקוחותיו חוויה יוצאת דופן, הוא עובר לקטגוריה אחרת לגמרי. צמד המילים "חווית לקוח" הוא הרבה יותר מ-buzzword חולף. חווית הלקוח הפכה להיות חשובה יותר מהמוצר עצמו, וארגונים שיתעלמו מתבונה זו עלולים למצוא את עצמם מחוץ למשחק.

בין הנושאים בקורס:

CX כמטבע הסחיר החדש | הלקוחות החדשים – קיום לדמותם | מאמן למדען. כלי מדידה של חווית לקוח | Storytelling. לתת חיים לדאטה | נכסיות מותג ומילת הקסם: אמפתיה | שיימינג כ- VIP Channel, או: כיצד מטפלים במשברים? | אתגר האמוציונליות: בוטים ופתרונות מהעתיד | כלכלה התנהגותית. סדנת TED Sprint | Behavioral Design: הבשורה בתחום חווית הלקוח

למי מיועד הקורס?

מנהלי מוצר | מנהלי שיווק | מנהלי חווית לקוח בעולם החדש | מנהלי פיתוח עסקי | העוסקים. וממחקרי שוק | כל בעלת תפקיד המעוניין. לעשות הסבה לעולמות חווית הלקוח

ניהול אקדמי – ד"ר לירז מרגלית

בעלת דוקטורט בפסיכולוגיה עם התמחות בתורת המשחקים ובכלכלה התנהגותית. מרצה באוניברסיטת רייכמן ובעלת טורים במגזין Psychology Today ובמגזין העסקי CMSWire. מחקרה על התנהגות גולשים זכו לפרס המחקר הטוב ביותר בנוירמרקטינג ובנוסף קיבלה פעמיים את התואר "כותבת השנה" (contributor of the year) ב-CMSWire. בעלת ניסיון מחקרי ויישומי בניתוח תהליכי חשיבה והבנת צרכי משתמשים המשלבת את חקר המוח, תהליכים קוגניטיביים ואינטראקציית אדם מחשב (Human-Computer Interaction). בשנים האחרונות חוקרת אספקטים שונים של התנהגות בעולם הדיגיטלי. ספרה "הנדסת התודעה" זכה לביקורות ושבחים רבים.

סגל המרצות והמרצים

צביקה ביידא מנהל פעילות ה-E-Commerce וחבר הנהלה שופרסל **אריאלה דניאלי** מומחית ומייצעת לחדשנות דיגיטלית **שראל דניר** פיתוח עסקי Peach Content We Like **תומר הורוביץ** סמנכ"ל חטיבה מסחרית נספרסו **לירון ורמן** מנהל מרכז החדשנות סיטיבנק ישראל לשעבר **ליאור חורב** יועץ אסטרטגי תקשורת פוליטי **אודה-יה כלפון** מומחית לייעוץ עסקי וניהול חווית לקוח **נמרוד לב** מנכ"ל פנזינג **פרופ' ברק ליבאי** בית ספר אריסון למנהל עסקים אוניברסיטת רייכמן **עומר מיליצקי** מנהל דיגיטל וחדשנות מיטב דש **רון סלם** סמנכ"ל שיווק Samsung ישראל **סיון קלינגבייל** עורכת TheMarker **איתן שוורץ** ראש מינהל תקשורת ושיווק בעיריית תל אביב-יפו **לירן שכטר** מנהל לקוחות אסטרטגיים Salesforce **ד"ר רועי ששון** מנהל דאטה בכיר ומרצה בבית ספר אריסון למנהל עסקים אוניברסיטת רייכמן

**למסיימי הקורס תוענק תעודה מטעם המרכז להכשרת מנהלים באוניברסיטת רייכמן
בעבור 48 שעות אקדמיות. קבלת התעודה מותנית בנוכחות של 80% לפחות.**

מוזמנים לפנות ליועצי הלמידה שלנו לפרטים נוספים:

שחר סמוליאנסקי | 054-5870073 | shahar.smuliansky@runi.ac.il

*המרכז להכשרת מנהלים באוניברסיטת רייכמן שומר לעצמו את הזכות לערוך שינויים קלים בתכנית