

תכנית CX. ניהול חווית לקוח

מועד פתיחה: 6.05.2025

9 מפגשים אחת לשבוע בימי ג' בין השעות 17:00-21:00
6.05.25 | 13.05.25 | 20.05.25 | 27.05.25 | 3.06.25 | 17.06.25 | 24.06.25 | 1.07.25 | 8.07.25

ניהול אקדמי

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 הבילוי 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 מתובנה זו עלולים למצוא את עצמם מחוץ למשחק.

תכנית המפגשים

מפגש	תאריך	נושאים
1	6.05.2025	CX כמטבע הסחיר החדש
2	13.05.2025	הצרכן החדש – קווים לדמותו מפרספקטיבה שיווקית
3	20.05.2025	מאמן למדען. כלי מדידה של חווית לקוח
4	27.05.2025	Storytelling. לתת חיים לדאטה
5	3.06.2025	נכסיות מותג ומילת הקסם: אמפתיה
6	17.06.2025	שיימינג כ- VIP Channel, וא: כיצד מטפלים במשברים?
7	24.06.2025	כיצד בינה מלאכותית תוכל לסייע לארגונים להבין את לקוחותיהם
8	1.07.2025	כלכלה התנהגותית. סדנת Behavioral Design
9	8.07.2025	בינה מלאכותית, Chat GPT - משמעויות לחווית לקוח

* FORE לימודי חוץ והכשרת מנהלים באוניברסיטת רייכמן שומר לעצמו את הזכות לערוך שינויים קלים בתכנית

למסיימי הקורס תוענק תעודה מטעם FORE לימודי חוץ והכשרת מנהלים באוניברסיטת רייכמן בעבור 48 שעות אקדמיות. קבלת התעודה מותנית בנוכחות של 80% לפחות

פירוט המפגשים

מפגש 1: יום שלישי 06.05.2025

CX כמטבע הסחיר החדש

התכנסות	17:00-17:15
פתיחה והצגת הקורס	17:00-17:30
שינוי כללי המשחק: המעבר מעולם של מוצרים לעולם של חוויות בעידן של מציאות משתנה - ד"ר לירז מרגלית	17:30-18:45
הפסקה	18:45-19:15
ברוכים הבאים לכאוס- סיון קלינגבייל	19:15-21:00

מפגש 2: יום שלישי 13.05.2025

הצרכן החדש – קיום לדמותו מפרספקטיבה שיווקית

התכנסות	17:00-17:15
חווית לקוח מול הלקוח החדש – ד"ר לירז מרגלית	17:15-18:15
הצרכן החדש – רונן סלם	18:15-19:15
הפסקה	19:15-19:45
ד"ר לירז מרגלית - המשך	19:45-21:00

מפגש 3: יום שלישי 20.05.2025

מאמן למדען. כלי מדידה של חווית לקוח

התכנסות	17:00-17:15
ד"ר לירז מרגלית	17:15-19:00
הפסקה	19:00-19:30
איך מודדים חוויה- רן גשרי	19:30-21:00

מפגש 4: יום שלישי 27.05.2025

Storytelling. לתת חיים לדאטה

התכנסות	17:00-17:15
כיצד מספרים סיפור באמצעות דאטה ופסיכולוגיה- ד"ר לירז מרגלית	17:15-18:15
תוכן מאז ולתמיד – עמרי אביסף	18:15-19:15
הפסקה	19:15-19:45
שיטות מדידה- ד"ר רועי ששון	19:45-21:00

מפגש 5: יום שלישי 03.06.2025 **נכסיות מותג ומילת הקסם: אמפתיה**

התכנסות	17:00-17:15
חוויית לקוח מבוססת בינה מלאכותית - אריאלה דניאלי	17:15-19:15
הפסקה	19:15-19:45
איפה החוויה שלי? מה הקשר בין סביבה לחוויה - אלון שוורץ	19:45-21:00

מפגש 6: יום שלישי 17.06.2025 **שיימינג בשרות ה-VIP Channel, או: כיצד מטפלים במשברים?**

התכנסות	17:00-17:15
עידוד צמיחה באמצעות פרסונליזציה והכרת לקוח - מיכל הראל ואסף גורדו	17:15-18:45
הפסקה	18:45-19:15
סדנת אמפתיה ומסע לקוח - אודה-יה כלפון	19:15-21:00
▪ כיצד לאמץ חשיבה אמפתית Human-Centered Design, Design Thinking ▪ הגדרת ה"אני מאמין" של החברה כתשתית messaging ▪ מסע לקוח. מנקודות מפגש לתפיסה הוליסטית Customer's Touchpoint, First & Second Moment of Truth	

מפגש 7: יום שלישי 24.06.2025 **כיצד בינה מלאכותית תוכל לסייע לארגונים להבין את לקוחותיהם**

התכנסות	17:00-17:15
עליית המכונות – ד"ר לירז מרגלית	17:00-18:30
הפסקה	18:30-18:45
חדשנות בחווית הלקוח באמצעות בינה מלאכותית יוצרת - תומר צוקר	18:45-19:30
customer value – פרופ' ברק ליבאי	19:30-21:00

מפגש 8: יום שלישי 01.07.2025

כלכלה התנהגותית. סדנת Behavioral design

התכנסות	17:00-17:15
כיצד צרכנים מקבלים החלטות רכישה? - ד"ר לירז מרגלית	17:15-18:30
▪ Nudge. כלכלת תמריצים ▪ עיצוב התנהגות אונליין. הצרכנים כעכברי מעבדה	
מאחורי הקלעים של התקשרות: בין עיתונות מסורתית לטכנולוגיה חכמה- גולן בר יוסף	18:30-19:30
מה ומי בין שלטון מקומי וחדשנות- רם סידס	19:30-21:0

מפגש 9: יום שלישי 08.07.2025

בינה מלאכותית, Chat GPT - משמעויות לחווית לקוח

התכנסות	17:00-17:15
פתיחה – ד"ר לירז מרגלית	17:15-17:45
רטוריקה בשירות חווית לקוח – ד"ר מישל שטיין טיר	17:45-18:45
הפסקה	18:45-19:00
שרון אלון, מנכ"ל מלונות אפריקה ישראל	19:00-19:45
סיכום הקורס וחלוקת תעודות	19:40-21:00

סגל המרצות והמרצים

ד"ר לירז מרגלית - מנהלת אקדמית

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 בנוירומרקטינג 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.

פרופ' ברק ליבאי

חבר סגל בבית ספר אריסון למנהל עסקים באוניברסיטת רייכמן, מרצה ב-MBA ובתכניות מנהלים מובילות בארץ ובעולם על ניהול אסטרטגי של לקוחות, ובפרט על מדדים ניהוליים המאפשרים ניהול חכם של לקוחות בעולם מרובה מידע. יועץ לחברות מובילות ולשעבר חבר מועצת המנהלים של חברת שופרסל ושל המועצה האקדמית המייעצת Word Of Mouth Marketing Association.

ד"ר רועי ששון

משלב מזה כ-15 שנה בין תפקידי ניהול דאטה בכירים בתעשייה לבין היותו מרצה בבי"ס אריסון למנהל עסקים באוניברסיטת רייכמן וכן בבי"ס לכלכלה באוניברסיטת תל אביב. עבודותיו בנושא חיזוי התנהגות משתמשים מוצגות בכנסים בינלאומיים בתחום למידת מכונה, בינה מלאכותית ובינה עסקית.

ד"ר מישל שטיין טיר

ראש התכנית לאמנות הרטוריקה באוניברסיטת רייכמן ומייסדת "האקדמיה לרטוריקה". חוקרת רטוריקה פוליטית ופסיכולוגיה קוגניטיבית, ומרצה בבית הספר לתקשורת, מנהל עסקים, מדעי המחשב ויזמות.

סיון קלינגבייל

סיון עיתונאית כלכלית ועורכת מגזין The Marker לשעבר. היא כיום בעלת בלוג בעיתון "הארץ" הגישה בעבר את התוכנית "עושות חשבון", את תוכנית הבוקר היומית בערוץ 10 ואת "סוגרים חשבון" בטלוויזיה החינוכית. עיתונאית מ-2002.

רון סלם

סמנכ"ל שיווק Samsung ישראל. בעל ניסיון רב בארגונים בינלאומיים בניהול מערכי מכירות ושיווק. תחת ניהולו החברה החלה ליצור פעילויות המאופיינות בתעוזה, מעוף וחדשנות, אשר הביאו להישגים משמעותיים למותג ולחברה. בעבר שימש כסמנכ"ל סחר ומכירות בחברת נספרסו, וקודם לכן כמנהל שיווק סחר והפצה בחברת British American Tobaccos.

רן גשרי

בעל כשלושים שנה ניסיון בניהול שיווק ומוצר בסטארטאפים ובחברות טכנולוגיה גדולות. ב-2013 הצטרף לטאבולה, המובילה העולמית בתחום המלצות התוכן באינטרנט הפתוח, שם הקים וניהל את פעילות השיווק הגלובאלית. לאחרונה עבר להוביל את פעילות ה-Self-Service של טאבולה, שמתמקדת בעסקים קטנים. לרן תואר ראשון במדעי המחשב ותואר שני במנהל עסקים.

עמרי אביסף

שותף ומומחה לסטוריטלינג בחברת QUATRO. עמרי מייעץ ומנחה מנהלים בכירים בתהליכי תקשורת בינאישית אשר מובילים ונמדדים בתוצאות עסקיות מובהקות. הפרויקטים אותם הוא מוביל כוללים פיתוח מנהלים, ליווי אנשי מכירות והכנת דוברים להופעות בכנסים הגדולים בעולם.

אריאלה דניאלי

יועצת ומרצה לחדשנות. בעלת 20 שנות ניסיון בתחום השיווק, פיתוח מוצרים, אסטרטגיה ודיגיטל. בתפקידה האחרון שימשה כמנהלת פיתוח עסקים דיגיטליים בתנובה. בעבר עבדה במגוון חברות כגון בזק בינלאומי, שטראוס ויוניליוור. בעלת הפינה "Innovation Break" שעוסקת בחדשנות בדה מרקר אונליין, שותפה בפודקאסט "הבריק" בנושאי חדשנות ושיווק ובעלת קבוצת הפייסבוק WALK THE TALK שעוסקת במיתוג אישי.

אלון שוורץ

מעצב פנים ויועץ ארגוני. יועץ בכיר לחברות המבקשות לייצר סביבות עבודה מדויקות. מעביר סדנאות על השפעת המרחב על אנשים וארגונים. היוצר והבעלים של הפודקאסט "עיצוב מרחב" העוסק בנושאים אלו.

אודה-יה כלפון

מומחית בתחום חווית הלקוח, עם רקע של כ-18 שנות ניסיון בניהול בכיר של מערכי שירות וחווית לקוח בארגונים מובילים בישראל. בין תפקידיה בעבר - ראש אגף לקוחות בפרטנר, מנהלת השירות של סלקום וסמנכ"לית לקוחות גלובלית בקבוצת הביטוח הבינלאומית Davidshield. בעלת חברה לייעוץ עסקי, מלווה ומובילה מהלכים אסטרטגיים בתחום ניהול חווית הלקוח בחברות מובילות ובסקטור הציבורי. מרצה ומנהלת שותפה של קהילת the CX factor בפייסבוק, הקהילה המקצועית הגדולה בישראל בתחום חווית הלקוח. נבחרה ע"י מגזין TheMarker לאחת מ-40 המנהלים המבטיחים בישראל.

מיכל הראל

יועצת עסקית לסטארטאפים בעולמות ניהול הלקוח והתרחבות גלובלית, עם כ-15 שנות ניסיון בניהול ובנית קבוצות ניהול לקוח כסמנכ"לית בחברות אמריקאיות וישראליות. מיכל מחזיקה בתואר ראשון במשפטים ומנע"ס מהבינתחומי, תואר שני במשפטים מאוניברסיטת תל אביב ותואר שני במנע"ס מאוניברסיטת טורונטו.

אסף גורדו

מומחה בהובלת מערכי ניהול לקוחות, עם למעלה משני עשורים של ניסיון בינלאומי כסמנכ"ל תחום הלקוחות במגוון רחב של ארגונים וכמנהל בכיר בחברת ייעוץ גלובלית מובילה. בעל ניסיון בעבודה עם חברות Fortune 500, ומוביל טרנספורמציות בתחום ה-Customer Success. מתמחה בגיבוש אסטרטגיות צמיחה, פיתוח תהליכים אפקטיביים והעצמת צוותים.

תומר צוקר

סמנכ"ל השיווק של חברת D-ID, אחת החברות המובילות בעולם בתחום ה-Generative AI. לתומר ניסיון של למעלה מ-20 שנים בשיווק גלובלי, מכירות ופיתוח עסקי בתאגידים טכנולוגיים בינלאומיים וחברות סטרטאפ. בנוסף, תומר הוא מייסד-שותף של קהילת Linkers בלינקדאין המונה למעלה מ-27,000 חברים.

גולן בר יוסף

החל את דרכו העיתונאית לפני 27 שנים ככתב ספורט ומגזין. לאורך השנים שימש כעורך הראשי של רשת מקומונים בפריסה ארצית וכעורך אחראי בפרויקטים ובמגזינים שונים תחת קבוצה הג'רוזלם פוסט. בשנת 2007 הקים וערך את העיתון החינמי "ישראל פוסט" והחל משנת 2014 משמש כעורך הראשי של מעריב. בשנתיים האחרונות הוא גם העורך האחראי על אתר מעריב אונליין.

רם סידס

מנכ"ל החברה למשק וכלכלה של השלטון המקומי – זרוע הביצוע של כל הרשויות המקומיות בארץ. בעברי גזבר ומנכ"ל ברשויות מקומיות, משנה למנכ"ל מרכז השלטון המקומי ומנכ"ל החברה לחדשנות. בהכשרתי כלכלן תואר ראשון, מנהל עסקים תואר שני, מדיניות ציבורית תואר שני ושמאי מקרקעין מוסמך.

שרון אלון

מנכ"ל מלונות אפריקה ישראל, בעל ניסיון רב בתחום המלונאות בישראל, התחיל את דרכו ברשת מלונות פתאל לפני כ-15 שנים וכיהן במגוון תפקידים בכירים.