

Customer Journey im Prozessmanagement

Beschreibung

Tauchen Sie ein in die Welt der Customer Journey und erschließen sich dieses wertvolle Instrument für Ihr Prozessmanagement. Erweitern Sie die heute übliche End-to-End-Betrachtung im Prozessmanagement und gestalten Sie Ihre Prozesse bereits ab einem Punkt weit vor der der eigentlichen Kaufentscheidung durch den Kunden. Begleiten Sie Ihre Kunden prozessual auf seiner Reise vom ersten Eindruck, über Beratung und Verkauf bis in die Nachkaufphase. Optimieren Sie das Kundenerlebnis und schaffen Sie durch die kundenzentrierte Prozessbetrachtung entscheidende Wettbewerbsvorteile.

Nutzen

- Kundenzentrierung im Prozessmanagement verankern
- End-to-End-Gestaltung von Prozessen erweitern zur Customer-Journey-Sicht
- Persona-Technik: Tiefgreifendes Verständnis über die Anforderungen und Erwartungen von Kunden an die Abläufe im Unternehmen erhalten
- Methoden und Techniken zur Visualisierung der Kundenreise kennen lernen
- Kontaktpunkte erkennen, Love- und Pain-Points identifizieren
- Kundenerlebnis optimieren, Kunden im Prozess halten
- Prozessdokumentation aus der Customer Journey ableiten
- Praxisnahe Tipps und Beispiele

Zielgruppen

Leiter:in Prozessmanagement-Abteilung, Chief Process Officer (CPO), Leiter:in Organisationsabteilung, Organisationsentwicklung und Unternehmensentwicklung, Prozessverantwortliche, Prozessmanager:innen, Prozessmanagement-Berater, Prozessorganisator:innen, Process Professionals, Consultants.

Inhalte

Customer Journey und Prozessmanagement

- Customer Experience und Prozessmanagement
- Nutzen und Bedeutung der Customer Journey
- Kundenzentrierte Gestaltung von Prozessen
- Customer-Journey vs. End-to-End-Prozessgestaltung

Persona-Technik: Personas erstellen

- Kundensegmente und Zielgruppen identifizieren
- Zielgruppenvertreter typisieren
- Rationale und emotionale Anforderungen und Erwartungen der Kunden

- Persona Profil: Personas entwickeln

Customer Journey erstellen und weiterentwickeln

- Phasen und Schritte der Customer Journey
- Customer Journey erstellen: Ist-Erhebung, Informationssammlung, Customer Journey Map visualisieren
- Kontaktpunkte: Touchpoints identifizieren und zuordnen
- Kundenzufriedenheit an den Touchpoints: Love Points und Pain Points bewerten
- Challenges formulieren: Optimierungsansätze skizzieren
- Soll-Customer-Journey formulieren
- Customer Journey in eine Prozessbeschreibung übertragen

Zusätzliche Informationen

Das Wissen zur Erstellung von Personas und Customer Journeys können Sie in branchenübergreifend nutzen. Für umfassende Kenntnisse zu allen Themen des strategischen Prozessmanagements empfehlen wir unser kompaktes Seminar Strategisches Prozessmanagement und die Zertifikatsreihe Manager:in für Strategisches Prozessmanagement mit ibo-Zertifikat.

Daten und Fakten

Semindauer: 1 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/customer-journey-im-prozessmanagement/spocjm>

Preis: **850,00 €**

1.011,50 € inkl. MwSt.

Beratung und Buchung

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: training@ibo.de

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.