

WARSZTAT

# CUSTOMER JOURNEY MAPPING

24 MAJA 2018, WARSZAWA



PATRON MERYTORYCZNY



**CustomerMatters**  
CONSULTING

# Customer Journey Mapping

## 24 maja 2018, Warszawa

Każda podróż to wyzwanie, emocje i nieoczekiwane wydarzenia. Myśląc podróż – bardzo często od razu do głowy przychodzi nam walizka, przewodnik i... mapa! Każdy z naszych Klientów odbywa swego rodzaju podróż pełną interakcji na linii Klient – firma, pełną przygód, pozytywnych doświadczeń, ale również negatywnych, które niejednokrotnie powodują, iż Klienci odchodzą od nas.

Co zrobić, by usprawnić procesy, komunikację i interakcje z Klientem? Idealnym narzędziem jest właśnie mapa podróży Klienta, która stanowi temat przewodni naszego warsztatu. Aby mapę przygotować właściwie, by spełniała ona swoje funkcje, trzeba zadać sobie pytanie, po co właściwie tworzyć takie narzędzie. Następnie trzeba przygotować się na wyzwania, które można po drodze napotkać, by wreszcie podążać śladem Klienta i stworzyć Customer Journey Map!

Mapa podróży Klienta to narzędzie pozwalające na dokładną analizę jego doświadczeń, które zawiera też szereg innych informacji odkrywanych w procesie mapowania:

- zidentyfikowane mikro-interakcje i określone momenty bólu Klienta oraz momenty, w których poczuł się on wyjątkowo dobrze (punkty zachwyty)
- zdiagnozowane momenty prawdy, czyli chwile, w których Klient waha się, czy pozostać z Tobą lub potrzebuje Twojego wsparcia
- informacja o zachowaniach, motywacjach, typowych ścieżkach Klienta, których możesz użyć projektując potem optymalne rozwiązania/procesy/usługi dla niego

Czekamy na Ciebie 24 maja 2018 podczas warsztatu Customer Journey Mapping. Poznaj narzędzie, którego używają liderzy rynku, zyskaj wiedzę, jak poprawić relacje firmy z Klientem, dowiedz się, jak zadbanie o dobre doświadczenia Klienta przekuwa się w realne zyski firmy.

### Organizator



Jesteśmy doświadczonym i niezależnym zespołem menedżerskim, który przez organizowane spotkania na przestrzeni wielu lat, podczas licznych przeobrażeń rynkowych, z sukcesem dostarczał wiedzę, rozwiązania i inspiracje dla biznesu. Współpracujemy z najlepszymi ekspertami, liderami biznesowymi i przedstawicielami największych firm działających w Polsce i zagranicą.

Postaw z nami trzy kroki milowe: REthink. REdesign. REbuild.

### Partner merytoryczny



CustomerMatters  
CONSULTING

CustomerMatters to jedna z pierwszych w Polsce firm doradczych dedykowanych wyłącznie aspektom doświadczeń klientów. Od 2013 r. wspiera i edukuje firmy różnych branż jak zmniejszać wysiłek ich Klientów, zwiększać ich zadowolenie, a tym samym poprawiać wyniki biznesowe firmy. Na ostateczne decyzje zakupowe Klientów oraz ich stosunek do firmy ma wpływ wiele mikrointerakcji w każdym z punktów styku. Dlatego konsultanci CustomerMatters diagnozują i projektują doświadczenia Klientów w zakresie procesów klienckich, produktów, języka jakiego używa firma w komunikacji z Klientami, standardów obsługi, jak również poprzez szkolenia i warsztaty starają się zmieniać postawy Pracowników, aby swoją pracą każdego dnia pokazywali, że „Myślą Klientem”. Dotychczas Klientami firmy byli m.in.: Axa Ubezpieczenia, Allianz, Carrefour, Orange, PGE Obrót, Pracuj.pl., Eurobank, marka Tołpa, Alior Bank, mbank, WoltersKluwer, Kapsch.



RE Conferences  
ul. Libijska 10c  
03-977 Warszawa

tel.: (+48) 22 299 62 84  
info@reconferences.pl

# PROGRAM

8:30 Rejestracja uczestników, powitalna kawa

9:00 Jak się przygotować do stworzenia mapy podróży klienta i na jakie wyzwania się przygotować

**Prelegent:** Anna Kotuniak-Partycka, Head of Customer Experience, MediaMarktSaturn Polska

- Czy customer journey to skuteczne narzędzie do podnoszenia satysfakcji klienta
- Jak przygotować się do stworzenia mapy
- Jak skutecznie zaangażować organizację w zmianę

10:00 Mapa podróży klienta – krótka historia o tym, jak przygotowywaliśmy CJM w Grupie PZU!

**Prelegent:** Anna Janiczek, Dyrektor Biura Zarządzania Relacjami z Klientem, PZU

- Dlaczego samo zrobienie mapy to za mało
- Jak przygotować odpowiednią oprawę i promocję tego narzędzia w organizacji
- Co robić, gdy już tę mapę mamy

11:00 Przerwa na kawę

11:15 Mapa podróży klienta – co dalej?

**Prelegent:** przedstawiciel sektora bankowego

- Jak analizować mapę podróży klienta i jakie wnioski można wyciągnąć
- Jak na podstawie CJM udoskonalić jakość obsługi klienta
- Czy CJM pomaga w utrzymaniu klienta?

12:15 Przerwa na lunch

13:00 SESJA WARSZTATOWA: Let's go on a Journey! Czyli przygotowujemy mapę podróży Klienta

**Prelegentki:** Aleksandra Jagiełło-Bono, Partner, CustomerMatters, Aleksandra Krzyńówek, Konsultant, CustomerMatters

- **Po co firmie CJ?**  
Jak wykorzystać „rozumienie” podróży swoich Klientów w usprawnianiu procesów, komunikacji z Klientami i budowaniu nowych rozwiązań? Mikrointerakcje Klient-firma – czy to ważne i dlaczego CJ musi być „o drobiazgach”? Podczas tej części warsztatu dowiesz się, dlaczego potrzebujesz CJ!
- **Z czego składa się CJ?**  
Kolejnym krokiem jest szczegółowe zapoznanie się z elementami CJ. Pierwszym z elementów jest poziom szczegółowości Mapy CJ – dlaczego jeśli robić CJ, to dokładnie? Następne elementy, na których wspólnie się skupimy to etapy, czynności, punkty styku, potrzeby, mapa emocji (plamy emocji) – co tworzy mapę podróży Klienta, jak opisywać interakcje, jak zbierać informacje?
- **Jakie wyzwania stoją przed twórcami CJ?**  
Zanim zaczniesz przygotowywać mapę CJ, zapoznaj się z wyzwaniami, jakie mogą stać przed Tobą. Pierwszym z wyzwań jest zaangażowanie jednostek w mapowanie CJ – CJ „buduje” całą firmę. Dlaczego tak trudno zbudować dobrą mapę CJ – szukanie „tego prawdziwego” głosu Klienta?
- **Budujemy Mapę CJ!**  
Przed Tobą wyzwanie, budowanie mapy CJ. Wspólnie skupimy się na podstawowych elementach mapy CJ i stworzymy przekładową mapę CJ w oparciu o zdobyte do tej pory doświadczenia. Przygotuj się na ciekawą i pełną wyzwań pracę!

16:30 Zakończenie warsztatów i wręczenie certyfikatów uczestnikom



RE Conferences  
ul. Libijska 10c  
03-977 Warszawa

tel.: (+48) 22 299 62 84  
info@reconferences.pl

# PRELEGENCI

## **Aleksandra Jagiełło-Bono, Ekspert Customer Experience, Partner w CustomerMatters**

Ekspert customer experience. Partner w CustomerMatters, polskiej firmy doradczej, która od 2013 roku promuje wśród swoich Klientów podejście do obsługi Klienta oparte na budowaniu pozytywnych doświadczeń w każdym punkcie styku, obniżaniu wysiłku Klienta w relacjach z firmą i dokładnego diagnozowania Podróży Klienta (Customer Journey). Uczy organizacje, jak zmiana postaw i doświadczeń Pracowników może zmienić poziom obsługi Klienta. Doradza, jak się za to zabrać i jakich narzędzi użyć, by skutecznie nauczyć Pracowników „myśleć Klientem”. Wraz z Zespołem CustomerMatters realizuje projekty z zakresu Customer Experience w firmach wielu branż, m.in.: ubezpieczeniowej, bankowej, telekomunikacyjnej, energetycznej czy handlu detalicznego. Wcześniej związana z telekomunikacją i bankowością (1999-2012). Ukończyła Zarządzanie i Marketing w Szkole Głównej Handlowej. Doświadczony konsultant i trener w obszarze Customer-centricity, Employee i Customer Experience. Wcześniej związana z bankowością (1999-2014) w obszarach: wsparcia sprzedaży oraz zarządzania wynagrodzeniami i benefitami. Prywatnie mama dwóch córek, miłośniczka polskiej literatury i historii starożytnej.



## **Anna Janiczek, Dyrektor Biura Zarządzania Relacjami z Klientem, PZU**

Zarządza Biurem Zarządzania Relacjami z Klientem, odpowiedzialnym za pozyskiwanie i dystrybuowanie głosu klienta w organizacji. Zajmuje się również optymalizacją procesów i zarządzaniem jakością obsługi klienta oraz organizacją procesu obsługi reklamacji klienckich. Odpowiedzialna za program zarządzania doświadczeniami klienta w PZU, gdzie na bazie analizy głosu klienta powstają inicjatywy proklienckie, zapewniające pozytywne doświadczenia klientów.

## **Anna Kotuniak-Partycka, Head of Customer Experience, MediaMarktSaturn Polska**

Jestem ekspertem Customer Experience z kilkuletnim stażem. Moje doświadczenie zawodowe zdobywałam w firmach telekomunikacyjnych – T-Mobile i Orange, obecnie w branży retail – MediaMarkt Saturn. Z powodzeniem wdrażam strategię oparte na podnoszeniu satysfakcji klienta oraz transformacji firmy w kierunku klientocentryczności. W ponad dwudziestoletniej karierze zawodowej, bez względu na obszar, za który byłam odpowiedzialna zawsze najważniejszy był dla mnie i jest klient.



## **Aleksandra Krzynówek, Customer Experience Expert, Konsultant, CustomerMatters**

Specjalizuje się w diagnozie doświadczeń Klientów, w szczególności metodą Customer Journey oraz autorską metodą CustomerMatters Interim Customer Research. Współpracowała przy projektach doradczych i szkoleniowych Customer Experience m.in. dla Orange Polska, Allianz Polska, Eurobanku, AXA Direct, PGE Obrót, PKO Ubezpieczenia, Dom Development, ZUS. Z wykształcenia psycholog.



# INFORMACJE DLA UCZESTNIKA

## Miejsce warsztatu

**Golden Floor Tower, ul. Chłodna 51, Warszawa**

Golden Floor Tower to nowoczesne centrum konferencyjne. To co wyróżnia Golden Floor Tower – Centrum Konferencyjne Warszawa – to widok z 32 piętra przez panoramiczne okna na centrum Warszawy.

Jeżeli jesteś spoza Warszawy i potrzebujesz noclegu, w odległości ok. 500 m znajdziesz hotele o różnym standardzie, od 2 do 5 gwiazdek.

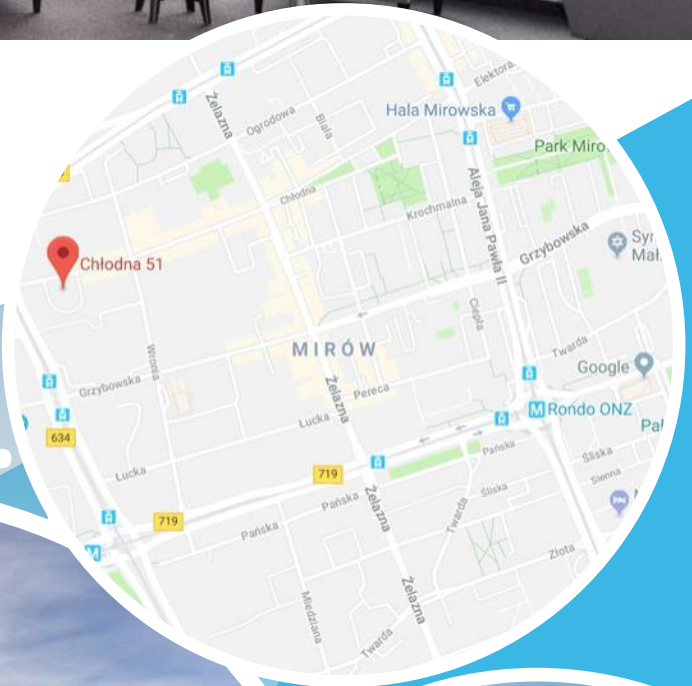


## Jak do nas dotrzeć?

W pobliżu Golden Floor Tower znajdują się przystanki autobusowe, tramwajowe oraz stacja metra. Dworzec Centralny znajduje się w odległości ok. 2,5 km. Zachęcamy do sprawdzenia połączeń komunikacją miejską na stronie [jakdojade.pl](http://jakdojade.pl). Jeżeli potrzebujesz wskazówki w dotarciu do centrum konferencyjnego Golden Floor Tower, służymy pomocą!

## Czas wolny

Jeżeli jesteś spoza Warszawy, zachęcamy do wykorzystania czasu wolnego na zwiedzanie. Warszawa ma do zaoferowania bardzo wiele. Sprawdź na [www.warsawtour.pl](http://www.warsawtour.pl)



**Formularz zgłoszeniowy: Customer Journey Mapping, 24 maja 2018, Warszawa**

Koszt udziału: Zgłoszenie do 11.05.2018: 995 zł + 23% VAT | po 11.05.2018: 1295 zł + 23% VAT

 Prosimy wypełnić drukowanym pismem i wysłać skan mailem na adres: [zgloszenie@reconferences.pl](mailto:zgloszenie@reconferences.pl)
**Dane uczestników**
**Uczestnik 1**

Imię i nazwisko:

Departament:

Stanowisko:

Numer telefonu:

Adres e-mail:

**Uczestnik 2**

Imię i nazwisko:

Departament:

Stanowisko:

Numer telefonu:

Adres e-mail:

**Osoba zgłaszająca**

Imię i nazwisko:

Departament:

Stanowisko:

Numer telefonu:

Adres e-mail:

**Dane firmy**

Nazwa firmy:

Adres firmy:

Numer telefonu:

Numer faxu:

Adres e-mail:

**Dane do faktury**

Nazwa firmy:

Adres firmy:

Adres e-mail:

NIP:

**UWAGI:**

1. Koszt uczestnictwa jednej osoby: 995 PLN netto (do 11.05.2018); 1295 PLN netto (po 11.05.2018) 2. Cena obejmuje udział w wydarzeniu, materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, lunch. Cena nie obejmuje noclegu, parkingu. 3. Przesłanie wypełnionego i podpisanego formularza faksem lub drogą elektroniczną do RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j., stanowi zawarcie umowy pomiędzy stronami. 4. Po otrzymaniu formularza zgłoszeniowego zostanie wystawiona i wysłana faktura pro forma. 5. Wpłata na podstawie faktury pro-forma powinna być dokonana w terminie 14 dni od dokonania zgłoszenia, jednak nie później niż przed rozpoczęciem wydarzenia. 6. Wpłaty należy dokonać na konto: RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j., ul. Pabla Nerudy 5 lok. 71, 01-926 Warszawa, mBank, PL 97 1140 2004 0000 3002 7681 1882 7. Rezygnację z udziału należy przysłać listem poleconym na adres organizatora (liczy się data otrzymania rezygnacji przez organizatora) lub telefonicznie – uczestnik otrzymuje potwierdzenie mailowe, które stanowi podstawę rezygnacji. W przypadku rezygnacji na minimum 14 dni przed rozpoczęciem wydarzenia nie obciążymy Państwa opłatą za udział (jeśli dokonana została opłata za wydarzenie, opłata zostanie zwrócona w ciągu 7 dni na ten sam rachunek bankowy, z którego dokonana została opłata). W przypadku rezygnacji w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem wydarzenia pobierane jest 100% opłaty za udział. 8. Brak udziału w wydarzeniu bez dokonania rezygnacji zgodnie z punktem 7 niniejszego regulaminu skutkuje obciążeniem pełnymi kosztami udziału. Brak wpłaty za udział w wydarzeniu nie jest równoznaczny z rezygnacją z udziału. 9. Można dokonać zmiany osoby biorącej udział w wydarzeniu w ramach tej samej organizacji. Zmiana taka musi być potwierdzona przez organizatora. 10. Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w programie oraz do odwołania wydarzenia. 11. W przypadku odwołania wydarzenia organizator zwróci uczestnikom wpłacone kwoty w terminie nie późniejszym niż 7 dni od dnia odwołania wydarzenia. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zwrot kosztów przejazdu, noclegu etc. 12. Wszystkie treści zawarte w programie i opisie wydarzenia są własnością RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j. oraz podmiotów współpracujących. Zabronione jest wykorzystywanie, odtwarzanie, publikowanie, rozpowszechnianie lub inne wykorzystywanie bez pisemnej zgody RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j.

**ZGODA NA PRZETWARZANIE DANYCH (prosimy zaznaczyć)**

- Potwierdzam, iż zapoznałem się z warunkami uczestnictwa i zobowiązuję się do zapłaty całości kwot wynikających z niniejszego zgłoszenia. Potwierdzam, iż przyjmuję zobowiązanie wobec RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j. wynikające z niniejszego zgłoszenia, gdy wskazany przeze mnie płatnik nie ureguluje należności. **(pole obowiązkowe)**
- Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach informacyjnych dotyczących działalności prowadzonej przez RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j. Zgodnie z ustawą z dnia 18.07.2002 r. (Dz. Ust. 144 poz. 1204) o świadczeniu usług drogą elektroniczną wyrażam zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji o wydarzeniach oraz materiałów konferencyjnych dotyczących RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j. **(pole obowiązkowe)**
- Zgodnie z §3 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. z 2010 r. Nr 249 poz. 1661), oświadczam, iż zgadzam się na wystawianie oraz przysyłanie mi faktur elektronicznych na adres e-mail księgowości wskazany w formularzu zgłoszeniowym. **(pole obowiązkowe)**
- Zgodnie z ustawą z dnia 18.07.2002 r. (Dz. Ust. 144 poz. 1204) o świadczeniu usług drogą elektroniczną wyrażamy zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną ofert oraz informacji handlowych klientów RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j. Wyrażającemu zgodę na przetwarzanie danych osobowych przysługuje prawo kontroli przetwarzania danych, które jej dotyczą, w tym także prawo ich poprawiania.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. informuję, iż administratorem Pani/Pana danych osobowych jest RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Pabla Nerudy 5 lok. 71. [info@reconferences.pl](mailto:info@reconferences.pl). Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu obsługi jako uczestnika szkolenia i/lub przedstawienia ofert szkoleń i konferencji wyłącznie zgodnych z Pani/Pana stanowiskiem pracy na podstawie art. 6 ust 1 pkt a/b. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez czas nieokreślony, do momentu rezygnacji przez Pana/Panią ze zgody na przetwarzanie danych osobowych. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do GIODO gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest a/ dobrowolne, jeśli nie dokonuje Pani/Pan zgłoszenia udziału w szkoleniu/konferencji, b/ konieczne, do przyjęcia Pani/Pana zgłoszenia do udziału w szkoleniu/konferencji i przekazywania informacji dotyczących wybranego szkolenia/konferencji. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany.

**PODPIS OSOBY UPOWAŻNIONEJ/ZGŁASZAJĄCEJ**
**PIECZĘĆ FIRMOWA**