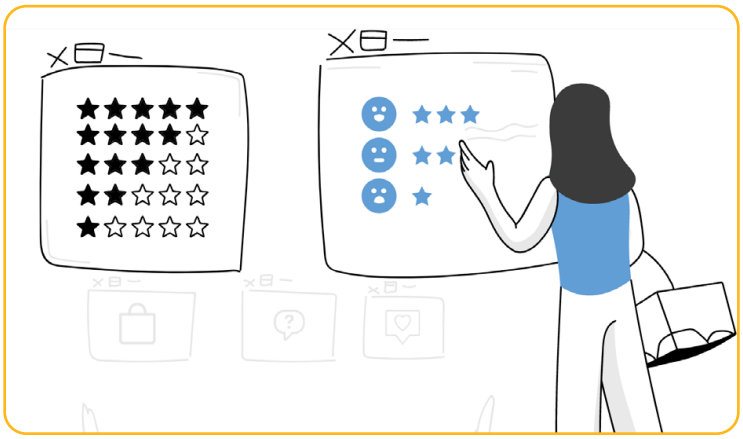
CX EĞİTİMİ

1 GÜN | VIRTUAL / SINIF İÇİ | KURUMA ÖZEL



Eğitimin Faydaları

- CX Tasarımı projelerinin nasıl ilerledigini öğrenin.
- CX Tasarımı sürecinde en etkin yaklaşım, teknik ve taktikleri öğrenin.
- CX projelerinde en çok hangi sorunların yaşandığını ve nasıl üstesinden gelindiğini öğrenin.
- CX dünyasında bugün neler oluyor, yarın için neye hazırlıklı olmalıyız öğrenin

Kimler Katılmalı

- CX Uzmanları
- Yöneticiler
- Ürün Yöneticileri
- Marketing Profesyonelleri / İş Birimleri
- İş / Sistem / Proje Analistleri
- UX Tasarımcıları

Kuruma Özel

Sadece kuruma özel kapalı sınıf gerçekleşmektedir. Aynı kurumdan minimum 10 kişi katılması durumunda planlanmaktadır.

Eğitimin İçeriği

1 Müşteri Deneyimi Tasarımı ve CJM Temelleri

- Müşteri Deneyimi Tasarımı nedir?
- Müşteri Deneyimi ve Kullanıcı Deneyimi ilişkisi, farklılıkları nelerdir?
- Müşteri Deneyimi ve ServD ilişkisi, farklılıkları nelerdir

2 Müşteri Yolculuğu Haritası (CJM) Nedir?

- **Müşteri Yolculuğu Haritası**
- Nedir
- Neden önemlidir
- Ne işe yarar
- Ne zaman kullanılabilir
- Nasıl yapılır
- **Detay düzeyi belirleme**

3 Proje Hazırlığı

- Çalışma kapsamı belirleme
- CJM sayı ve kapsamı belirleme
- Hedef kitle, (persona) tanımlama
- Müşteri / kullanıcı temin yöntemleri

4 Saha Çalışmaları

- **CXD projelerinde etkili araştırma teknikleri**
- Empati Haritası
- Netnografi
- Kullanıcı Görüşmeleri
- Paydaş Görüşmeleri
- NPS

vs.

Araştırma çıktılarının görselleştirilmesi

- Fazlar
- Profiller
- Temas noktaları
- Bulgular

vs.

- **Analiz**
- Kalitatif & Kantitatif Analiz
- Tematik Analiz

5 Fikir Geliştirme

- Fikir geliştirme teknikleri
- Fikir analizi
- Önceliklendirme
- Hipotezleştirme

6 Haritalandırma

- Sentezleme
- Uygulama
- Sunum

+ Case Study ve Bonuslar

- Eğitim case study üzerinden doğrudan aktivite üzerinden işlenmektedir.
- Eğitimde ve sonrasında kullanılabilecek makaleler, şablonlar, playbook'lar katılımcılara hediye edilmektedir.