

Customer Journey Design

Group Training

Training code	CGACUSJDCD
Gesproken taal	Nederlands
Taal materiaal	Engels
Dagdelen	2
Kosten	€750,00 excl. BTW Geen extra kosten.

Wat is Customer Journey Design

Organisaties realiseren zich steeds meer dat het niet alleen om het 'moment van afrekenen' gaat, maar om gedurende de gehele klantreis, vanaf het eerste tot het laatste contactmoment, een positieve gebruikerservaring te bereiken.

In de training Customer Journey Design leer je zelf klantreizen ontwerpen. Je (her)ontdekt touchpoints en ontdekt waar voor de klant nieuwe B2B en/of B2C kansen liggen.

Customer Journey Design biedt je een daarbij een aanpak die meerdere methoden en technieken combineert en je inzicht geeft in hoe de nieuwe diensten zo goed mogelijk te ontwikkelen voor gebruik met meerdere media en kanalen.

Je leert o.a. het gebruik van:

- Klantreis, fases en contactmomenten;
- Empathy map;
- Gebruikersinterviews;
- User stories;
- Data en GAP analyse.

Daarmee kun je een nieuwe basis leggen voor de klantcontact-strategie en merk/product loyaliteit.

Voor wie is Customer Journey Design

De training is interessant voor iedereen die wil leren op een creatievere manier te kijken naar de klantervaring en hoe met dat nieuwe inzicht de ontwikkeling van nieuwe of verbeterde producten/services beter vorm te geven.

Te denken valt vooral aan rollen als bijvoorbeeld:

- Business analisten;
- Product Owners en product managers;

- Software of sales consultants.

Deze manier van denken en werken kan ook nuttig zijn voor UX'ers en Beheerders.

Voorvereisten

Voor deze training geldt geen ingangsniveau.

Doelstellingen

Na deze training ben je in staat om:

- Customer Journey Design te plaatsen in de juiste context (zowel qua IT, als niet-IT omgeving);
- Customer Journey Design te gebruiken om de totaal ervaring van de klant met een product / service te verbeteren;
- Verschillende processen en tools voor het analyseren van de klantreis en gebruikersverwachtingen toe te passen.

Indien een copyright van derden van toepassing is op deze training, vind je het copyright op <https://academy.capgemini.nl/trademarks>

Op de producten en diensten die genoemd zijn in dit document zijn de Algemene Voorwaarden van Capgemini Academy van toepassing. Kijk voor de laatste versie op <https://academy.capgemini.com/>. De prijzen van genoemde producten en diensten zijn aan verandering onderhevig. Controleer ook voor de meest recente prijzen, onze website.

Over Academy

De professionals van Capgemini Academy bieden IT'ers wat ze nodig hebben. Onze mensen hebben een scherp oog voor drijfveren, aandacht voor talent en besef van specifieke omstandigheden. Ze bewegen tot beweging. Programma's die hun oorsprong vinden in het dagelijks werk van onze zowel didactisch als inhoudelijk onderlegde trainers wakkeren het vuur aan. Praktijkverhalen die vertellen hoe je problemen met IT en de mensen eromheen nou écht oplost doen de rest.

Een instituut als het onze helpt mensen en organisaties iedere dag weer het beste uit zichzelf en elkaar te halen. Bereidt hen voor op het zelfbewust aangaan van de uitdagingen van morgen. Stimuleert leer- en nieuwsgierigheid. Opdat IT'ers en hun werkgever beter, langer en intensiever met elkaar vooruit kunnen. Tot wederzijds genoegen.

Capgemini Academy. We transform IT professionals
academy.capgemini.nl

IN/3A-018.18