

Digital Customer Experience

Ons trainingsaanbod



Digital. Two steps ahead

Digital Customer Experience

Loyale klanten zijn cruciaal voor een gezonde omzet. Het gaat niet alleen om klanten vinden, maar vooral ook om ze aan u te binden. En dat valt niet mee in deze tijd met veeleisende klanten, toenemende concurrentie en steeds meer (digitale) kanalen. Het lukt alleen als u erin slaagt uw klanten langs al die kanalen consistent én uniek te bedienen. Zodat ze direct worden herkend en altijd eenzelfde beleving krijgen; waar, wanneer of hoe ze ook contact leggen... Dat is de kern van (Digital) Customer Experience.

Beïnvloed het gedrag van je klanten

Als bedrijf wordt u waarschijnlijk steeds vaker geconfronteerd met termen als 'customer experience' (klantbeleving), digitale klantbediening en 'customer journeys' (klantreis). Maar weet u ook wat u ermee kunt doen?

Bent u bijvoorbeeld in staat om met zogeheten 'customer journey mapping' de (digital) customer experience van uw klanten in kaart te brengen en te verbeteren? Om uw ideeën middels prototypes en schetsen over te brengen op die mensen die het moeten bouwen? Of om middels Gamification spelprincipes toe te passen in uw niet-spel omgevingen teneinde de engagement van uw klanten te vergroten?

Een onderscheidende (digital) customer experience heeft direct invloed op het gedrag van uw klanten: ze kopen meer, blijven langer klant en bevelen u aan. Dit gedrag leidt op zijn beurt tot hogere verkopen, retentie, share of wallet en uiteindelijk tot het realiseren van uw financiële KPI's.

Deze onderscheidende (digital) customer experience kan op verschillende manieren geboden worden. Door uw kanalen digitaal ergonomisch in te richten en het gebruiksgemak te verhogen bijvoorbeeld. Of door uw medewerkers effectief gebruik te laten maken van social media kunt u al snel een aantal belangrijke digitale verbeteringen doorvoeren die uw marktpositie versterken.

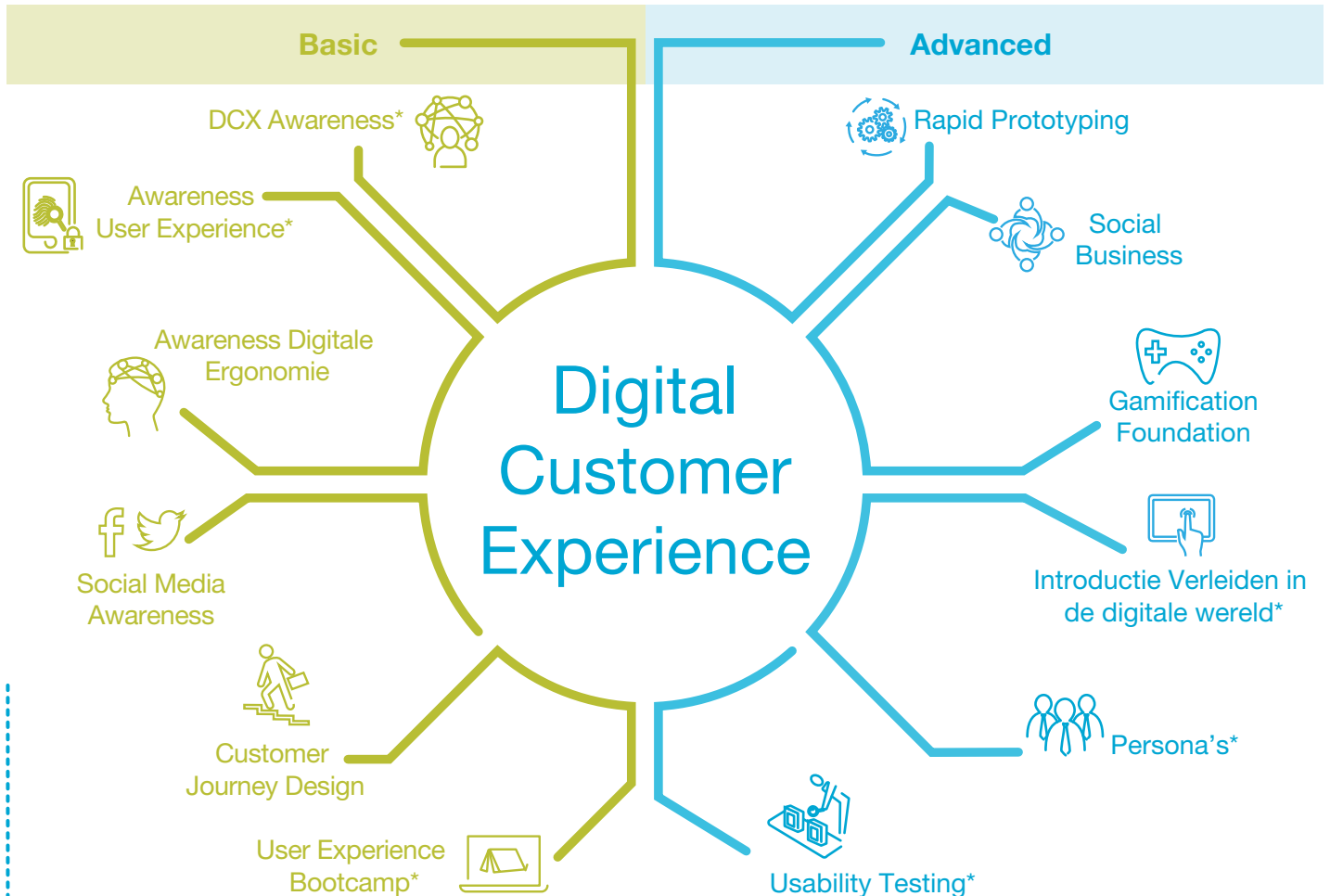
Hoe kunnen wij u helpen?

Capgemini Academy ondersteunt u bij de realisatie van een onderscheidende Digital Customer Experience. Dit doen wij door middel van het geven van op maat gemaakte trainingen aan die medewerkers die hier behoefte aan hebben bij hun dagelijkse werkzaamheden. Van de visie op klantbediening, de businesscase, tot digitale strategie met praktische roadmap, het bedenken en realiseren van nieuwe customer journeys en digitale klantbediening. We hebben al onze internationale kennis rond Digital Transformation, Customer Experience, CRM, eCommerce en digital marketing & campaign management bij elkaar gebracht om het opleidingsportfolio te vormen dat hierin voorziet.

Samen met onze ervaren trainers en hun hands-on ervaringen transformeren we uw medewerkers in slagvaardige en gestroomlijnde digitale specialisten.



Overzicht Trainingen

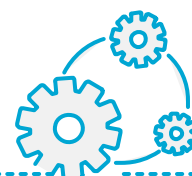


*Deze training is op aanvraag beschikbaar

Meer weten?

Kijk op <http://academy.capgemini.nl> voor meer informatie over ons aanbod aan DCX trainingen.

Heeft u interesse in het veranderen van uw medewerkers in experts op het gebied van digitale klantervaring? Neem dan contact met ons op.



ACADEMY

Voor meer informatie:

Capgemini Academy

Papendorpseweg 100
3528 BJ Utrecht
Tel. 030 689 66 00
csopl.nl@capgemini.com
www.academy.capgemini.nl



Over Capgemini Academy

Capgemini Academy is onderdeel van Capgemini. We steunen op de ervaring van meer dan 180.000 professionals wereldwijd:

- Capgemini Academy is een van de grootste IT-opleiders van de Benelux en is wereldwijd actief.
- We helpen ruim 12.000 cursisten per jaar bij hun professionele groei.
- Het opleidingsportfolio beweegt mee met de vraag van onze klanten, inhoudelijk en qua werkvormen.
- Onze trainers komen uit de praktijk. Ze zijn vakmensen en daarnaast didactisch gecertificeerd.
- We streven naar het minimaliseren van papiergebruik. Onze opleidingsmaterialen zijn grotendeels digitaal.

Ontwikkeling is voor IT en business professionals cruciaal. Capgemini Academy helpt u en uw medewerkers met het duurzaam ontwikkelen van vakmanschap. Wij kijken scherp naar wat een professional van morgen nodig heeft en wat hem flexibel inzetbaar maakt. Daarnaast ontwikkelen we de opleidingen en leermiddelen om die behoefte in te vullen.

Meer informatie over ons vindt u op

www.academy.capgemini.nl