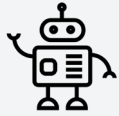


Bekijk ook onze
andere trainingen



Continu Verbeteren
Green Belt (Lean)
Customer Experience Management
Customer Excellence Game



Business Process Management
Process Mining
Robotic Process Automation



Agile Foundation
Scrum Master (PSM1)
Product Owner (PSPO1)



Adviesvaardigheden
Zakelijk Tekenen

Verder praten?

Kies je voor een maatwerk opleiding, een module of een gamevorm? Wij denken graag met u mee over de opleiding die past bij jouw organisatie of team.



Freek Hermkens

Manager MLC Academy

06 55 72 10 82

MLC Academy | Customer Excellence Management

Met de MLC Academy brengen we theorie en praktijk bij elkaar. Onze trainers hebben ervaring opgedaan door innovatieve projecten bij organisaties en door samenwerkingen met Hogescholen en Universiteiten. We bieden zowel maatwerk opleidingen als standaard trainingen.



Over Customer Excellence Management

Customer Experience Management; vertaal uw customer journey naar effectieve en efficiënte processen.

Steeds meer organisaties zien het belang van klantbeleving en de noodzaak om deze inzichtelijk te maken middels customer journeys. Veel organisaties worstelen hierbij om de Customer Journeys vervolgens te vertalen naar de inrichting van de processen en de klantbeleving structureel onderdeel te maken van de organisatie.

In deze praktische training worden deelnemers bewust gemaakt van de meerwaarde en de noodzaak van het managen van de klantervaringen binnen de gehele organisatie.

De training

- De training CEM duurt 2 dagen
- We gaan uit van minimaal 5 tot maximaal 12 deelnemers
- Investering: € 1.195- excl. btw per deelnemer incl. maatwerk
- Taal van de training is in het Nederlands of Engels
- Voor deze training is geen vooropleiding vereist

Wat levert de training Customer Excellence Management op



Het vertalen van de merkwaarden van de organisatie naar een optimale klantbeleving



Het inzichtelijk maken van de huidige klantbeleving (persona's, opstellen customer journeys)



Het vertalen van de gewenste klantbeleving en customer journey naar de processen en de inrichting van de organisatie



Het actief toepassen van Customer Experience Management en het daarmee een structureel onderdeel te laten zijn van de organisatie