



Mercuri International

IZVRSNOST KORISNIČKOG ISKUSTVA - CX



PREGLED PROGRAMA

Mercuri International

IZVRSNOST KORISNIČKOG ISKUSTVA – CX

PONUĐITI DO SADA NAJBOLJE KORISNIČKO ISKUSTVO

Ovaj program poboljšava sposobnost nuđenja jedinstvenog korisničkog iskustva – ključnog elementa za korisničko zadovoljstvo i lojalnost. Učeci uz pomoć CX puta učenja, polaznici otkrivaju sve elemente potrebne za podizanje razine korisničkog iskustva, od učinkovite komunikacije do upravljanja prigovorima.

POLAZNICI

Svi oni koji žele podići upravljanje korisničkim iskustvom na višu razinu izvrsnosti.

TRAJANJE

Digitalni sadržaji: **4 sata i 30 min.**

NAČIN KORIŠTENJA PUTA UČENJA

100% digitalni sadržaji ili u kombinaciji s radionicama (virtuelnim ili licem u lice).

Video snimke, online moduli, vježbe, upitnici i forumi za razmjenu mišljenja. Svi materijali su prilagođeni za korištenje s prijenosnih računala, tableta ili smartphone uređaja. Svi sadržaji su na engleskom jeziku.



PREGLED PROGRAMA

- 1. IZVRSNOST KORISNIČKOG ISKUSTVA**
Razumijevanje što znači izvrsnost korisničkog iskustva i koji je značaj za rad s korisnicima/ kupcima.
- 2. RAZUMIJEVANJE KOMUNIKACIJE**
Istraživanje komunikacijskih situacija koje utječu na slanje i razumijevanje sadržaja komunikacije kao ključa učinkovite komunikacije.
- 3. SNAGA STORYTELLING-a**
Primjena ključnih tehnika koje komunikaciju s korisnicima stvaraju snažnijom uz korištenje „storytelling-a“.
- 4. AKTIVNO SLUŠANJE**
Otkrivanje kako korisnicima osigurati potpunu, nepodijeljenu pažnju i razviti sposobnost aktivnog slušanja.
- 5. UČINKOVITO POSTAVLJANJE PITANJA**
Razviti sposobnost postavljanja pitanja, te kako bolje razumjeti korisničke potrebe u cilju izgradnje snažnije povezanosti.
- 6. IZVRSNOST KORISNIČKOG ISKUSTVA U OSOBNOM KONTAKTU, PUTEM TELEFONA ILI PUTEM E-MAIL KOMUNIKACIJE**
Osnažiti sposobnost osobne komunikacije, telefonske ili pisane komunikacije te graditi korisničko iskustvo izvrsnosti.
- 7. UPRAVLJANJE KORISNIČKIM PRIGOVORIMA**
Tehnike za upravljanje korisničkim prigovorima i primjedbama uz pomoć tehnike od 7 koraka.
- 8. UPRAVLJANJE ZAHTJEVNIM SITUACIJAMA**
Upravljanje korisničkim primjedbama i prijenos loših vijesti na odgovarajući način.

PREGLED SADRŽAJA

1

IZVRSNOST KORISNIČKOG ISKUSTVA

- Što znači izvrsnost korisničkog iskustva?
- Što utječe na korisničko iskustvo i odluke?
- Vaša uloga u kompaniji usmjerenoj korisnicima
- Što je korisničko zadovoljstvo?
- Kako stvarati korisničku lojalnost
- Okvir za stvaranje korisničkog iskustva

2

RAZUMIJEVANJE KOMUNIKACIJE

- Komunikacijski sadržaji
- Sadržaji poruke
- Uloge u komunikaciji: ljudi
- Razumijevanje profila osobnosti

3

SNAGA STORYTELLING-a

- Zašto Storytelling-a
- Kako oblikovati snažnu i angažirajuću priču?
- Korištenje storytelling-a za aktiviranje sudionika u komunikaciji

4

AKTIVNO SLUŠANJE

- Zašto aktivno slušanje?
- Značaj aktivnog slušanja

5

UČINKOVITO POSTAVLJANJE PITANJA

- Značaj pravilnog postavljanja pitanja
- Zašto postavljati pitanja
- Kako učinkovito postavljati pitanja

PREGLED SADRŽAJA

6

IZVRSNOST KORISNIČKOG ISKUSTVA U OSOBNOM KONTAKTU, PUTEM TELEFONA ILI PUTEM E-MAIL KOMUNIKACIJE

- Ključni elementi korisničkog iskustva u izravnoj i neizravnoj komunikaciji
- Što uključuje izvrsnost korisničkog iskustva u osobnoj, telefonskoj i pisanoj komunikaciji

7

UPRAVLJANJE KORISNIČKIM PRIGOVORIMA

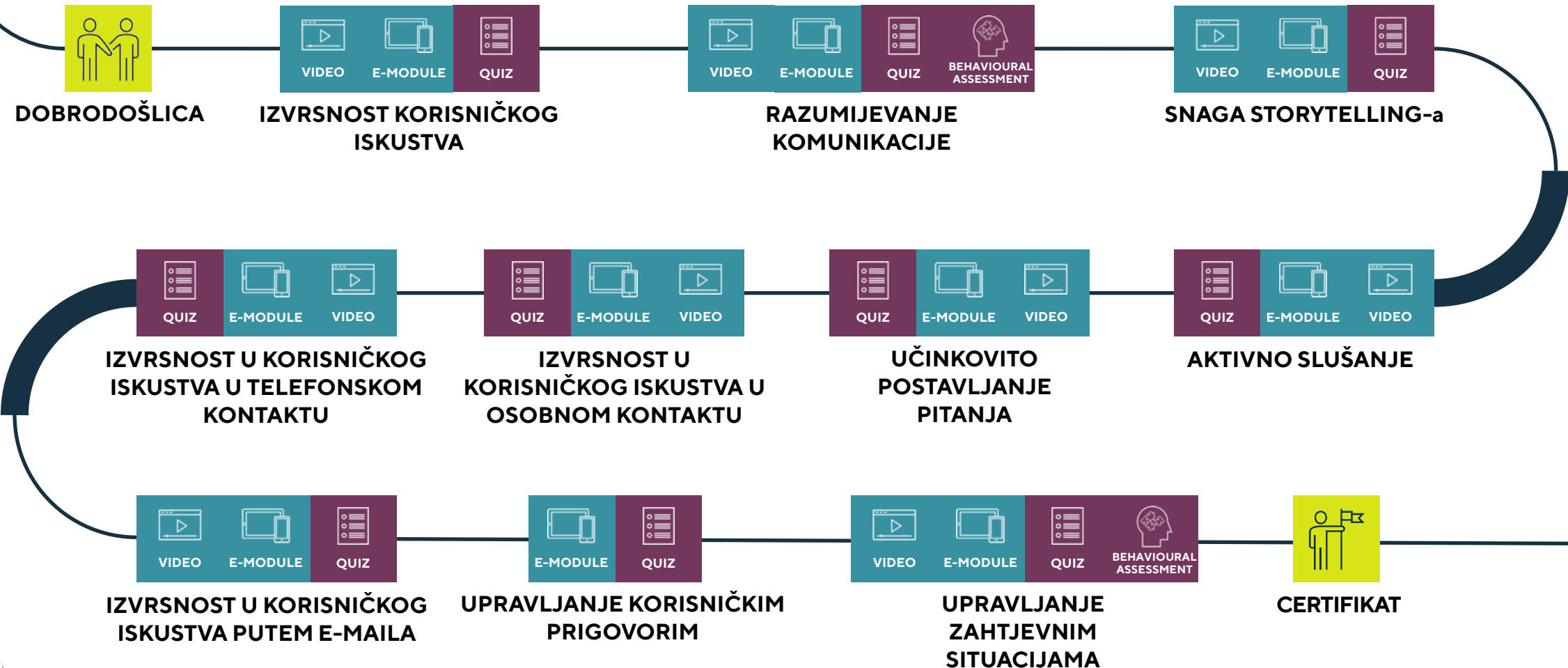
- Značaj odgovarajućeg upravljanja korisničkim prigovorima
- Kako upravljati prigovorima

8

UPRAVLJANJE ZAHTJEVNIM SITUACIJAMA

- Zašto upravljati zahtjevnim situacijama?
- Analiza životnih pozicija
- Upravljanje zahtjevnim situacijama
- DESC metoda
- Upravljanje vlastitim emocijama

IZVRSNOST KORISNIČKOG ISKUSTVA DIGITALNI PUT UČENJA





Mercuri International

GROW YOUR PEOPLE,
GROW YOUR BUSINESS

