



athens customer  
experience academy

by secretkey

# 6 WEEK CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN TRAINING

16 Ιουνίου (15:00- 17:30)

23 Ιουνίου (15:00- 17:30)

30 Ιουνίου (15:00- 17:30)

7 Ιουλίου (15:00- 17:30)

14 Ιουλίου (15:00- 17:30)

21 Ιουλίου (15:00- 17:30)



## The Steps & the Tools

*Βιωματικό πρόγραμμα γνώσης  
και εφαρμογής του Service Design  
Toolbox*

\* στην  
ελληνική  
γλώσσα

Εκπαιδευτείτε βήμα - βήμα στην πρακτική χρήση (learning by doing) των σημαντικότερων εργαλείων, των μεθόδων & των βασικών αρχών του Service Design Thinking προκειμένου να σχεδιάσετε ή να βελτιώσετε την εμπειρία των πελατών σας και να αναπτύξετε νέες υπηρεσίες στον οργανισμό σας



## Στόχοι εκπαίδευσης & Οφέλη Συμμετοχής

- Δημιουργήστε μια ομάδα από καταρτισμένους Service Designers στον οργανισμό σας, οι οποίοι θα σχεδιάζουν δυναμικά την προσφερόμενη εμπειρία στους πελάτες σας
- Αποκτήστε τον εσωτερικό μηχανισμό σχεδιασμού της εμπειρίας πελάτη (Customer Experience Design) και δυναμικά εργαλεία βελτίωσης της εμπειρίας σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες των καταναλωτών / πελατών
- Μάθετε να χρησιμοποιείτε Design Thinking tools & Frameworks για να λύσετε προβλήματα, να καινοτομείτε και να βελτιωμένες συστηματικά τις εμπειρίες για τους πελάτες σας
- Συγκεντρώστε στοιχεία για τη συμπεριφορά & τα συναισθήματα των πελατών σας σε κάθε σημείο επαφής (άμεσης ή έμμεσης) με την εταιρία
- Ενεργοποιήστε δεξιότητες καινοτομίας και δημιουργικής επίλυσης προβλημάτων μέσα από την αξιοποίηση της διαφορετικότητας και την ενίσχυση της ενσυναίσθησης των στελεχών σας
- Αναπτύξτε δεξιότητες κριτικής, δημιουργικής, αναλυτικής & συνθετικής σκέψης
- Εφαρμόστε στον οργανισμό σας από την αμέσως επόμενη ημέρα της εκπαίδευσης όλες τις τεχνικές Service Design που μάθατε
- Γνωρίστε επιτυχημένες, διεθνείς πρακτικές οργανισμών που ενεργοποίησαν τον Service Design μηχανισμό για να διαφοροποιηθούν με επιτυχία και διάρκεια στο Customer Experience

## Σε ποιους απευθύνεται

Σε στελέχη που διαμορφώνουν, παρακολουθούν, επηρεάζουν την προσφερόμενη εμπειρία (CX) στους πελάτες σε κάθε κανάλι διεπαφής του οργανισμού μαζί τους α'π' όλα τα τμήματα της εταιρίας, ανεξαρτήτως επιπέδου ιεραρχίας

Ενδεικτικά σε στελέχη Customer Experience, Marketing, Customer Service, Sales, Consumer Insights, Innovation, Human Resources, People Development

**16 Ιουνίου (15:00- 17:30)**

**23 Ιουνίου (15:00- 17:30)**

**30 Ιουνίου (15:00- 17:30)**

**7 Ιουλίου (15:00- 17:30)**

**14 Ιουλίου (15:00- 17:30)**

**21 Ιουλίου (15:00- 17:30)**



**1<sup>η</sup> ενότητα 16 Ιουνίου • 15:00 - 17:30**

**Εισαγωγή στο Service Design:** Τι είναι, πως διαφοροποιείται από το Design Thinking, μεθοδολογία & βασικές αρχές λειτουργίας στον οργανισμό

**2<sup>η</sup> ενότητα 23 Ιουνίου • 15:00 – 17:30**

**Ποιοι stakeholders** (εσωτερικοί & εξωτερικοί) **συμμετέχουν** σε ένα Service Design project εντός της εταιρίας;

**Προσδιορισμός και διατύπωση του προβλήματος** ή της πρόκλησης που επικεντρωνόμαστε (service design problem/ challenge definition)

**Stakeholder Mapping & Context Mapping:** Χαρτογράφηση του οικοσυστήματος όπου άνθρωποι, ομάδες και οργανισμοί ανταλλάσσουν «αξία»

**3<sup>η</sup> ενότητα 30 Ιουνίου • 15:00 – 17:30**

**Έρευνα πελάτη/χρήστη:** Μηχανισμοί & εργαλεία ποιοτικής έρευνας για να μάθουμε συμπεριφορές, συναισθήματα & κίνητρα πίσω από συμπεριφορές πελατών/ χρηστών

**HIT THE STREET & VIRTUAL TOOLS** Παρατηρούμε- Εξερευνούμε – Ρωτάμε – Ανακαλύπτουμε (π.χ. User Research Live Interviews, cultural probes, in-field observations, shadowing, a day in the life of the customer, service safari, on-line ethnography )

**4<sup>η</sup> ενότητα 7 Ιουλίου • 15:00 – 17:30**

**Ανάλυση στοιχείων έρευνας & ομαδοποίηση ευρημάτων :** Evidence Walls & Empathic User Maps

**Personas Mapping:** Δημιουργία πλασματικών προφίλ πελάτη

**Εισαγωγή στο Customer Journey Mapping :** Χαρτογράφηση του ταξιδιού του πελάτη , εντοπισμός των touchpoints και των “moments of truth”

**5<sup>η</sup> ενότητα 14 Ιουλίου • 15:00 – 17:30**

**Emotional Journey Mapping:** Χαρτογράφηση των συναισθημάτων του πελάτη κατά μήκος του customer journey . Προσδιορισμός των συναισθηματικών ζωνών και της έντασής τους – δραματικά τόξα της εμπειρίας πελατών

**Opportunity Areas:** Προσδιορίζουμε ευκαιρίες βελτίωσης ή αλλαγής αξιοποιώντας τα customer insights

**Ideation Session:** Εργαστήριο παραγωγής ιδεών για τη βελτίωση της εμπειρίας και αλλαγές στο Customer Journey

**5<sup>η</sup> ενότητα 21 Ιουλίου • 15:00 – 17:30**

**Service Scenarios:** Ανάπτυξη διαδοχικών βημάτων σε σχέση με τις προτεινόμενες ιδέες βελτίωσης της εμπειρίας/ υπηρεσίας

**Prototyping:** Ομαδική αποτύπωση και επίδειξη ιδεών για δοκιμαστική χρήση και παραγωγή ζωντανών αλληλεπιδράσεων με τους πελάτες





## The facilitators

### Έλενα Μητσιμπόνα

**Η Έλενα είναι Service Designer, Professional Trainer & Field Coach με Συμβουλευτική Εξειδίκευση στους τομείς της Εξυπηρέτησης Πελατών, των Πωλήσεων & της Θετικής Ψυχολογίας.**

Είναι συνιδρύτρια και Managing Director της Συμβουλευτικής εταιρίας SECRET KEY από τον Ιανουάριο του 2011. Συνεργάζεται συμβουλευτικά και εκπαιδευτικά για περισσότερα από 18 χρόνια με πολυεθνικές και Ελληνικές εταιρίες βοηθώντας τις να αναπτύξουν τα στελέχη τους με επιτυχία και να δημιουργήσουν δυνατή κουλτούρα εξυπηρέτησης, ενισχύοντας θετικά την εμπειρία του πελάτη. Είναι η πιστοποιημένη αντιπρόσωπος σε Ελλάδα, Κύπρο, Τουρκία & Βαλκάνια του βραβευμένου εκπαιδευτικού υλικού της πολυεθνικής Συμβουλευτικής εταιρίας Porter Henry & Co (USA), η οποία έχει εξειδίκευση στη Συμβουλευτική Πώληση, στο Field Coaching & σε προγράμματα Counseling for Sales & Service Improvement.

Η Έλενα είναι πιστοποιημένη εισηγήτρια από το International Customer Service Association (ICSA-USA) στο «Στρατηγικό Σχεδιασμό της Εμπειρίας του πελάτη» (Strategic Innovation on Customer Experience Design) και πιστοποιημένη Design Thinking Facilitator από τη DESIGN THINKERS ACADEMY (the Netherlands). Είναι πιστοποιημένη Master Facilitator στις ενότητες Customer Emotions Management for Contact Centers, Retail & Omni-Channel από τον CXFO.org. Έχει συμβουλευτική εξειδίκευση, μέσα από επιτυχημένες συνεργασίες διαρκείας στο χώρο των δικτύων λιανικής, των υπηρεσιών, του αυτοκινήτου, των B2B υπηρεσιών

και των καταναλωτικών προϊόντων. Η Έλενα είναι κριτής στα διεθνή Customer Experience Awards (CSTN, CXFO) και βραβευμένη διεθνής εισηγήτρια στην κατηγορία «International Customer Service Trainer» στο θεσμό των Ευρωπαϊκών CSTA AWARDS (Customer Service Training Awards- London). Η Έλενα είναι Founder του Athens Customer Experience Academy & διοργανώτρια του Athens Customer Experience Festival από το 2014.

Η Έλενα Μητσιμπόνα είναι κάτοχος Μεταπτυχιακών τίτλων στη Διεθνή Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων (Msc International Human Resources Management) από το Cranfield School of Management (SOM -UK) και στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) από το University of Wales. Είναι Accredited Certified Coach & αριστούχος του τμήματος Ψυχολογίας & Φιλοσοφίας από το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

**Περισσότερες πληροφορίες και συμμετοχές**

Email: [info@secretkey.gr](mailto:info@secretkey.gr)

T: 210 60 96 921

K: 693 693 2970



## The facilitators

### Έλενα Μαθιού- Rose

Εμπειρότατο στέλεχος  
επιχειρήσεων, με  
επιπρόσθετη πρότερη ίδια  
επιχειρηματική  
δραστηριότητα

Εξειδικευμένη στο  
στρατηγικό Μάρκετινγκ, το  
Branding, το Customer Journey /  
Management, τη μεθοδολογία  
Design Thinking, τη διεύθυνση και  
διαχείριση πολύπλοκων πολύ-  
μπραντικών ή/και προϊόντικών  
χαρτοφυλακίων. Η Έλενα είναι  
expert στο σχεδιασμό και την  
υλοποίηση ολιστικών στρατηγικών  
και πλάνων Μάρκετινγκ, καθώς και  
στην ανάπτυξη και υλοποίηση  
ολιστικών και πολυκαναλικών  
επικοινωνιών και ενεργειών.

Έχει επιτύχει εξαιρετικά  
αποτελέσματα (ανάπτυξη πωλήσεων  
και κερδών ταυτόχρονα), καθώς και  
αύξηση μεριδίου αγοράς σε πλήθος  
ρόλων σε blue chip εταιρείες όπως η  
Procter & Gamble, η Johnson &  
Johnson, η Heineken / Αθηναϊκή  
Ζυθοποιία και το Folli Follie Group.  
Έχει επίσης συν ιδρύσει και  
διατελέσει Partner και Διευθύνουσα  
Σύμβουλος της εταιρείας «Wizzard -  
from Wisdom to Magic», μιας  
Συμβουλευτικής Εταιρείας Branding  
και Στρατηγικού Μάρκετινγκ με  
ευρύτατο φάσμα πελατών, σε  
πολλούς διαφορετικούς κλάδους.  
Έχει διατελέσει Γενική Διευθύντρια  
Μάρκετινγκ (CMO) στην NN Hellas  
Insurance Group, όπου επίσης  
ανέλαβε χρέη Head of Customer  
Management and Customer Service  
Model Transformation, καθώς  
επίσης και Διευθύντρια Marketing  
Ομίλου για την Pyramis Mteallourgia  
SA, μια Ελληνική πολυεθνική

εταιρεία ολοκληρωμένων λύσεων  
για την κουζίνα και το μπάνιο.

Πιστοποιημένη σε Design Thinking  
και Customer Journey Mapping  
fundamentals, καθώς και Design  
Thinking Facilitation, από το Design  
Thinking Academy (NL /  
Amsterdam), και είναι εκπαιδευμένη  
σε Agile Marketing.

Έχει αποτελέσει δημιουργό,  
κινητήρια και ενοποιητική δύναμη  
μεγάλων ομάδων εργασίας, με  
αποδεδειγμένο ιστορικό επιτυχίας  
ή/και υπέρβασης απαιτητικών  
στόχων.

Είναι πολύγλωσση (ελληνικά,  
αγγλικά, γερμανικά, γαλλικά,  
ισπανικά, ιταλικά), με σπουδές στην  
Ελλάδα (Αριστούχος της Νομικής  
Σχολής Αθηνών), στο Ηνωμένο  
Βασίλειο (Master of Science σε  
European Economics and Politics  
από το University of Manchester  
Institute of Science and Technology -  
UMIST) και κάτοχος πτυχίου MBA  
από το Manchester Business School -  
MBS σε συνεργασία με το HEC / ISA  
στο Παρίσι (Jouy en Josas).

**Περισσότερες πληροφορίες και συμμετοχές**

Email: [info@secretkey.gr](mailto:info@secretkey.gr)

T: 210 60 96 921

K: 693 693 2970