Müşteri Beklentileri Analizi ve Müşteri Deneyimi Tasarlamak

Programın İş Sonuçlarına Faydaları:

Tüm işletmelerin temel amacı, varlıklarını sürdürerek rekabet gücünü artırmaktır. Günümüzde bunun tek koşulu, müşterilerinin davranışlarını etkin bir biçimde analiz ederek hizmet beklentilerini önceden görebilmekten, bu beklentileri aşarak onları mutlu edecek ürün ve hizmetleri sunabilmekten ve tabii bunun sürekliliğini sağlamaktan geçiyor.

Ancak odağında insan olan sorunlar çoğunlukla karmaşık sorunlardır. Neye, neyin, ne ölçüde neden olduğunu analiz etmek ve net bir şekilde kök nedenleri bulmak mümkün değildir. Belirlenen olası kök nedenlerle ilgili sonucu öngörülebilir faaliyetler planlamak da zordur. Bu sorunların tek bir formülü yoktur, çünkü bulunan her formül farklı bir çözüme götürür. Sorun için her zaman birden fazla açıklama bulunabilir ve bu açıklama sorunla uğraşan kişiye bağlıdır. Bulunan çözümler de doğru veya yanlış olamaz, iyi veya kötü olabilir. Çünkü sorun ile ilgili yapılan tarifin ya da bulunan çözümün, laboratuvar ortamında olduğu gibi, kesin bir testi yoktur. Bu nedenle bu tarz sorunlar için çözüm geliştirmek istediğimizde sadece analitik düşünerek değil, "Tasarım Odaklı Düşünerek" yol almak gerekir.

Aslında "Tasarım Odaklı Düşünce" problemlere yönelik mükemmel çözümler üretmez; çünkü uğraşılan karmaşık sorunu bir kara kutu gibi kabul eder ve sorunun tüm dinamiklerini anlamayı hedeflemez. Çünkü açamadığımız bir kutunun içinin neye benzediğini tam olarak bilemeyiz. Ama bazı **araştırmalar, denemeler, sondajlar yaparak ve hedef kitlemize yönelik derin empati geliştirerek**, problemi tam olarak açıklayamasak da belli ölçüde anlamamız ve **işimize yarayacak şekilde, çözüme yönelik tahminler** yapmamız mümkündür. Elbette ardından, elde edilen veriler doğrultusunda çözümler geliştirmemiz ve bunları denememiz gerekir. Çünkü geliştirdiğimiz çözümün istediğimiz sonuçları vereceğinin garantisi yoktur. Ama aldığımız geribildirimlerle ürettiğimiz çözümü geliştirebilir ve daha iyi sonuçlar elde edebiliriz. O yüzden **tasarım odaklı düşüncede, doğrusal bir akış değil, deneme yanılmanın çok olduğu, iterative (tekrarlamalı) tasarım** tekniklerini kullanarak karmaşık akışlar izlenir ve **soyut konular da (duygular ve estetik gibi) dikkate alınır**.

İşte biz bu programı, beynimizin farklı düşünme biçimleri ile ikiz çalışma sistemini, tasarım odaklı

düşünme ve iterative tasarım tekniklerini kullanarak müşteri beklentilerini anlamaya yönelik analiz etmek ve bu doğrultuda müşteri deneyimi tasarlamak amacıyla, aynı zamanda program süresince bunu deneyimleyecek şekilde hazırladık.

Neler Paylaşacağız?

AÇILIŞ

Tanışma, Ön değerlendirme ve Takım Kurma Oyunu

TASARIM ODAKLI DÜŞÜNCE

Çevik Yaklaşım, Tasarım Odaklı Düşünmek, İnsan Odaklı Tasarım ve İterative Tasarım Nedir?
Tasarım Odaklı Düşüncenin 3 Temel Sac Ayağı ve Tasarlanan Boyutları
- Tercih Edilirlik ve İnsan Ayağı
- Hayatta Kalabilirlik ve Kurum Ayağı
- Uygulanabilirlik ve Teknoloji Ayağı
- Marka / Duygusal Tasarım
- Hizmet / Süreç Tasarımı
- Fonksiyonel Tasarımı

Yeni Yaklaşımların Üç Temel Yönelimi: Esneklik, Yakınsama, Ağ Yapısı, Karanlık Taraf
Müşteri Deneyiminde Ne İşe Yararlar?
Temel Felsefeyi İçselleştirmek ve Tasarım Odaklı Düşünce Kültürü Oluşturmak
Biz Ne Yapabiliriz?

BEYNİMİZ, FARKLI DÜŞÜNME STİLLERİ VE İKİZ ÇALIŞMA SİSTEMİNİ ÖĞRENMEK

Beynimiz Nasıl Çalışır?
Test: Kişiliklerimiz Düşünce Tarzımızı Nasıl Etkiler?
Problemlere Yaklaşım Biçimimiz
Kalıplarla Düşünmek Ne Demek?
Takım Halinde Uygulama: Farklı Katılımcı Profillerinin Düşünme Stillerini ve İhtiyaçlarını Anlamak / Empati
Beynin Katmanları ve Bütünsel Çalışması Ne Demek?
Test: Alışkanlıkları Değiştirmek Kolay mı?
Kalıpları Aşarak Düşünmeyi Öğrenmek
Genç Beyinler Neden Daha Esnektir?
Her Şey Hayal Etmekle Başlar
Salvador Dali Gibi Düşünmek
Uygulamalar:Düşünmede Akıcılık
Uygulamalar:Düşünmede Esneklik
Picasso ve Velazquez'den Öğrenmek
Karmaşanın İçindekini Görebilmek
Uygulamalar: Parçalar Arasında İlişki Kurabilmek
TASARIM ODAKLI DÜŞÜNEREK MÜŞTERİ DENEYİMİ TASARLAMAK

Takım Halinde Fikir Üretme ve Karar Verme Uygulaması:Çalışan Deneyimi Tasarımı Proje / Atölye Çalışması

Anlamak: Müşteri Beklentileri Analizi

Empati
- Hazırlık
- **Takım Halinde Fikir Üretme ve Uygulama:**Büyük Amacımız ve Temel Çerçevemiz – Nasıl Bir Müşteri Deneyimi?
- Ekosistem ve Paydaşları
- Zorluklar ve İhtiyaçlar
- **Takım Halinde Fikir Üretme ve Uygulama**
- Saha Araştırması
- Mülakat
- Gözlem
- Deneyimleme
- Yardımcı Araştırmalar
- **Takım Halinde Uygulama: Araştırma Uygulaması**

Çözümlemek / Tanımlamak
- **Takım Halinde Uygulama**

Keşfetmek

Fikir Üretmek
- Takım Halinde Fikir Üretme Teknikleri ve Örnekler
- **Takım Halinde Uygulama**
- Fikirleri Değerlendirmek
- **Takım Halinde Uygulama**

Prototip Oluşturmak (Modelleme)
- Hikayeleştirmek, Görselleştirmek, Karakter Oluşturmak, Maket v.b.
- **Takım Halinde Uygulama**

Uygulamaya Geçirmek

Test Etmek / Sınamak
- **Hedef Kitle Deneyimi Uygulaması**
- Geribildirimler ve Değerlendirmeler
- Geribildirimlere Göre Geliştirme Yapmak

Uygulamak
Katılımcıların Projelerini Sunum Uygulamaları, Videoya Kaydedilmesi ve Değerlendirmeler

DEĞERLENDİRMELER VE KAPANIŞ

Sontest
Öntest – Sontest Sorularının Yanıtlanması ve Gelişimin Değerlendirilmesi
Eğitim Programı Değerlendirme ve Katılım Belgelerinin Dağıtımı

Kimler Katılmalı?

Müşterinin beklentilerini daha iyi anlayarak daha iyi müşteri deneyimleri yaratmak isteyen tüm çalışanlar.

Eğitimin Süresi, Katılımcı Sayısı ve Eğitim Materyalleri: Eğitim programının bir grup için süresi 21 saattir (3 gün x 7 saat). Eğitim programlarından en iyi sonucun elde edilebilmesi için bir grupta ideal katılımcı sayısı 15 olarak belirlenmiştir. Eğitim programının sonunda katılımcılara konuyla ilgili bilgiler içeren birer **"KİTAP"** ve **"KATILIM BELGESİ"** verilecektir.

Eğitmen: Ayşe Demirbaş

KURUMA ÖZEL EĞİTİMLER İÇİN ÖNEMLİ !

"Kuruma Özel (In – House) Eğitimler" in ayrıntılı içerikleri ve süreleri, kurum içi hedef katılımcı gruba yönelik yapılan ihtiyaç analizi doğrultusunda belirlenmektedir.

Katılımcı grubun ihtiyaçlarını belirlemek ya da belirlenen ihtiyacı karşılayacak en uygun eğitim programlarını birlikte oluşturmak için lütfen merkezimizle iletişime geçiniz.