

Program szkolenia

Zarządzanie ofertą produktową w kontekście potrzeb klientów z różnych pokoleń

<https://bloomwise.pl/consulting/training/zarządzanie-oferta-produktowa-w-kontekście-potrzeb-klientow-z-roznych-pokolen>

Poniższy zakres stanowi bazę, którą możemy dopasować do specyfiki Twojej marki, zespołu i modelu pracy z klientem.

Moduł 1. Po co kręcić się w kółko? Dlaczego warto przyglądać się temu co mamy w ofercie i pomyśleć o przyszłości? – tworzenie katalogu oferty i kierunków jej rozwoju na rynku

Moduł 2. W jakiej branży „robimy”? – definiowanie produktów i usług w ofercie

Moduł 3. Kim jest klient i co mu dostarczamy?

- 3.1 Personalizacja – kim jest klient w kontekście wielu pokoleń.
- 3.2 Voice of customer – życzenia i potrzeby klienta.
- 3.3 Critical to quality – co oferujemy?
- 3.4 Value for customer – jak połączyć VOC i możliwości organizacji.

Moduł 4. Co robimy?

- 4.1 Definiowanie wewnętrznych elementów produktów i usług.
- 4.2 Koszty - ile kosztuje nas wytworzenie i dostarczanie i dlaczego warto zrezygnować z niektórych kwestii?

Moduł 5. Oferta – na czym chcemy zarabiać?

5.1 Definiowanie elementów produktów i usług dla klientów – co aktualnie oferujemy i co chcemy oferować?

Moduł 6. SLA – Service level agreement dla klienta

6.1 Planowanie obsługi klienta.

6.2 Umowy, zobowiązania i gwarancje.

Moduł 7. Go2 market

7.1 Definiowanie komponentów oferty – korzyści, koszty i marża.

7.2 Pozycjonowanie oferty na rynku.

7.3 Rynek wielopokoleniowy i komunikacja oparta o potrzeby.

7.4 Komunikacja oferty.

7.5 Planowanie dostarczania.

7.6 Planowanie serwisu.

Moduł 8. Invest & harvest – strategie rozwoju produktu w praktyce – dobre i złe praktyki

Moduł 9. Podsumowanie szkolenia

9.1 Start – co wdrożę jako nową dobrą praktykę?

9.2 Stop – czego zaprzestam?

9.3 Continue – co będę dalej stosował?