

חווית לקוח בעידן הדיגיטלי



Ori Indursky
Co-founder at Hippocampus

אג'נדה

1. מה זה חווית לקוח?
2. מה זה חווית הלקוח בעידן הדיגיטלי
3. מידע וסטטיסטיקות מעניינות על ההשפעה של חווית הלקוח על העסק שלך
4. מה המטרות של חווית הלקוח – מה נשיג אם נשפר את חווית הלקוח שלנו
5. איך יוצרים חווית לקוח?
 - « מיפוי כל נקודות הממשק של העסק עם הלקוח
 - « סגמנטציה - מי הלקוח שלי
 - « מה הלקוח רוצה? פרסונליזציה
 - « מסע לקוח
6. טכנולוגיה – מהם הכלים העומדים לרשותנו לשיפור חווית הלקוח של העסק שלנו:
 - « Marketing Automation
 - « צ'ט-בוט / לייב צ'ט
 - « WhatsApp for business
 - « מפות חום וניתור תנועות והקלקות באתר
 - « CRM
7. סיכום – מה עושים מחר בבוקר למען ייעול ושיפור חווית הלקוח בעסק שלי?



מהי חווית לקוח?

חווית לקוח היא סך **האינטראקציות**
שיש ללקוח עם בית העסק שלך.

חווית לקוח היא **התחושה או הרגש**
איתם הלקוח נשאר ותופס את העסק שלך לאחר
כלל האינטראקציות שלו מול העסק.

איפה מתחילה חווית הלקוח? מה השלבים?



חוויה טובה / לא טובה



הלקוח מקבל את
שירותי העסק



הלקוח נחשף
לעסק

מהי חווית לקוח?

מה זאת חווית לקוח בעידן הדיגיטלי?



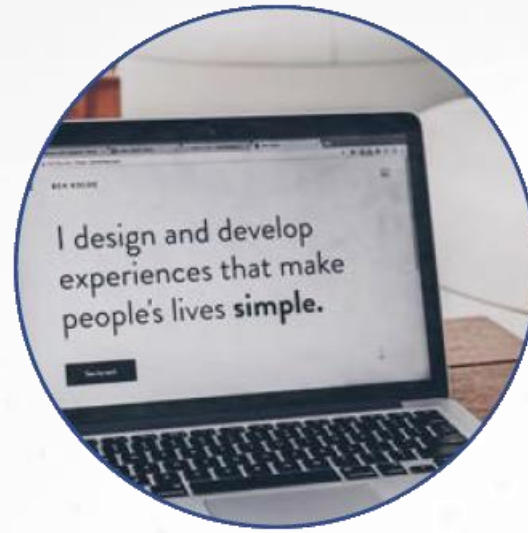
הודעות
Whatsapp



מייל



רשתות
חברתיות

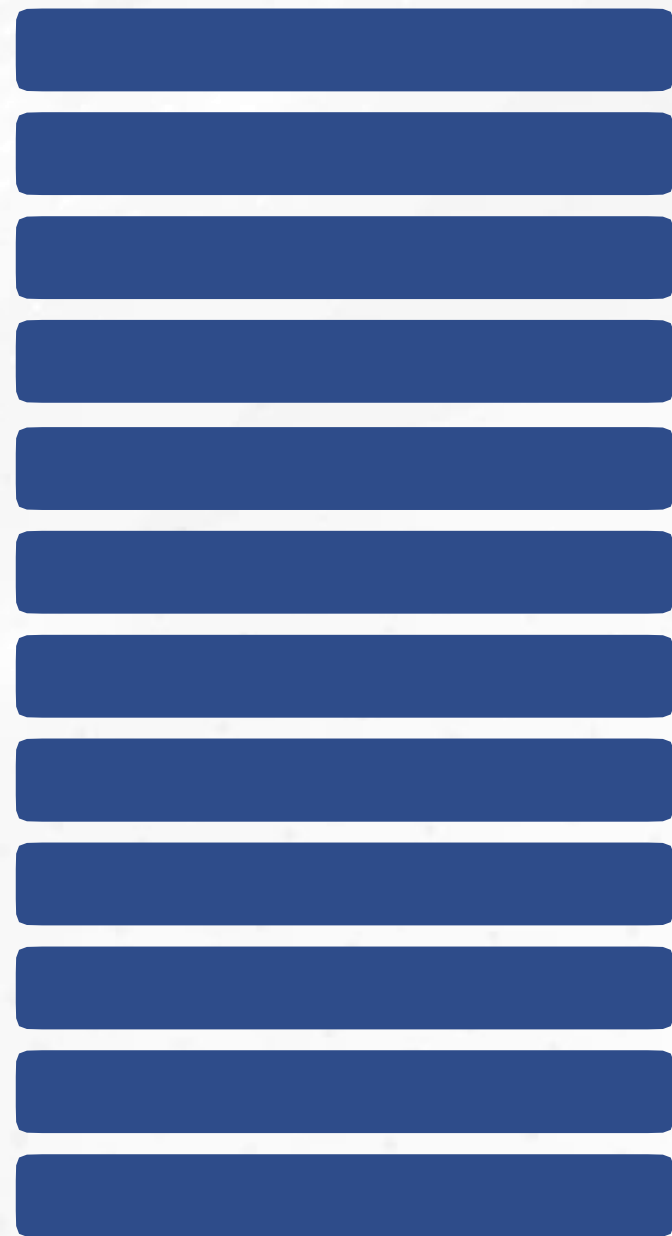


אתר אינטרנט



ללא מפגש פנים
מול פנים

מהי חווית לקוח?



It takes business 12 positive experiences to compensate for 1 negative experience.

(Survicate)

סטטיסטיקות ומחקרים



Satisfied customers tell 9 people on average about their experience with a company.

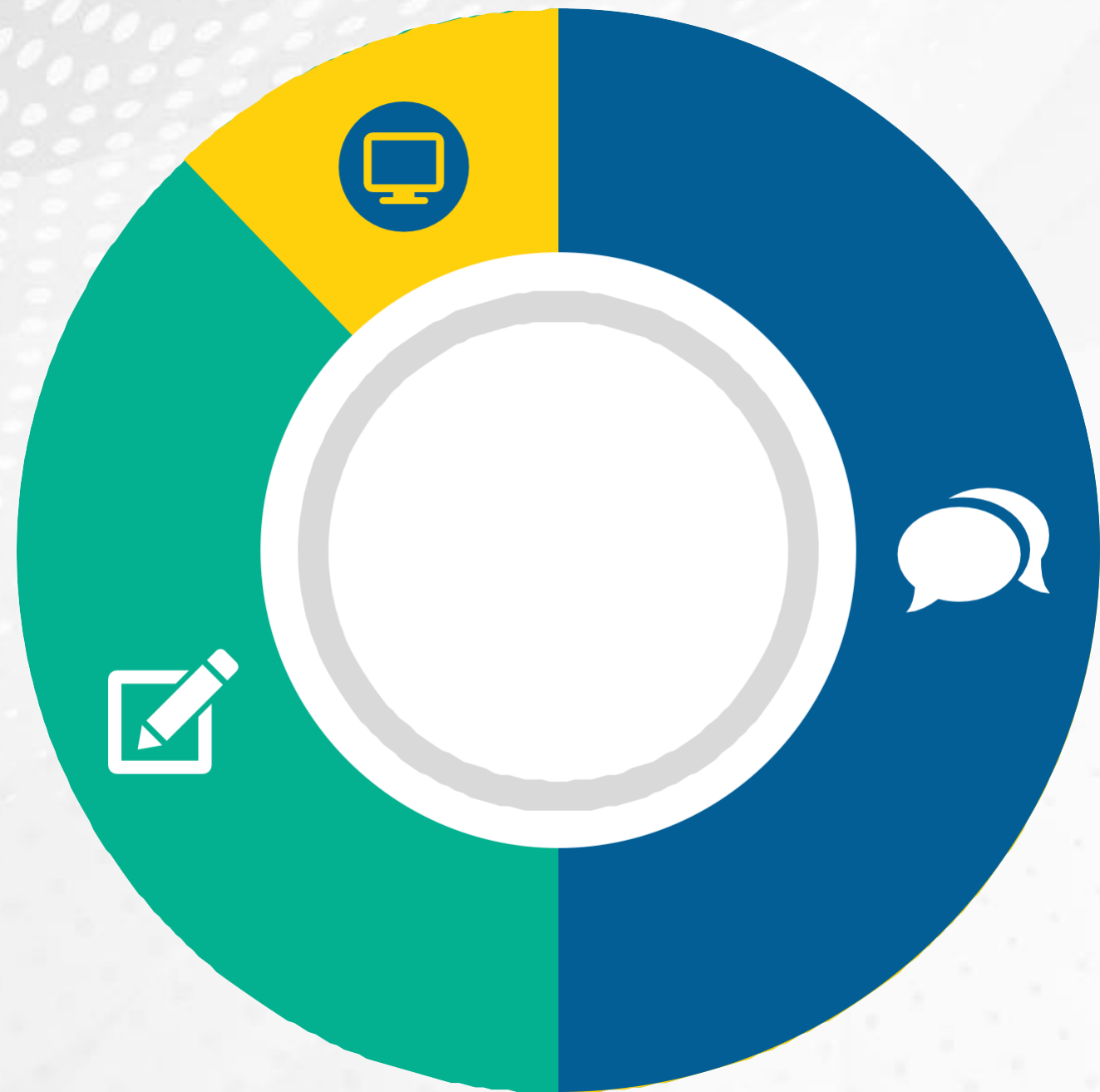
(Groove)

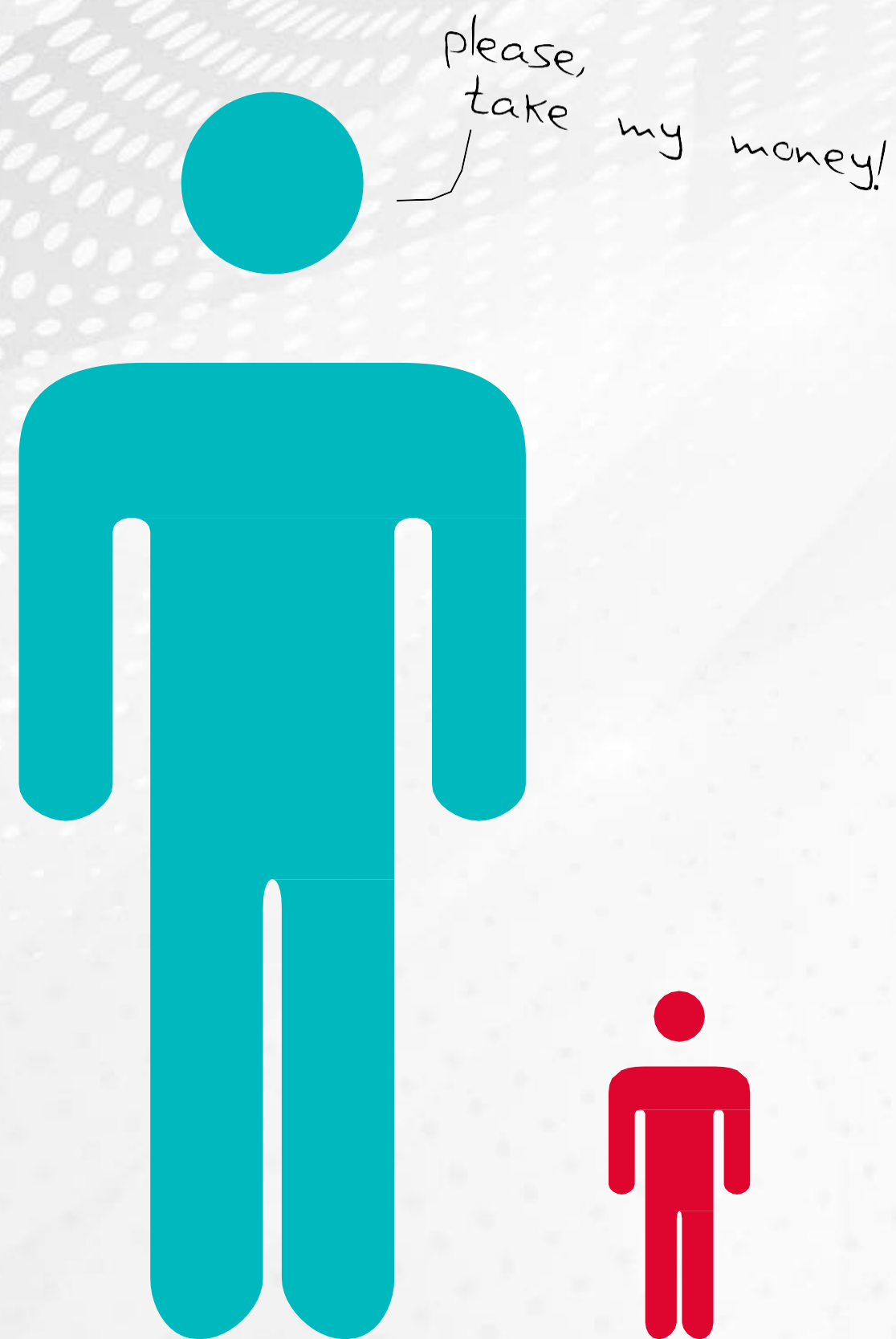
סטטיסטיקות ומחקרים

סטטיסטיקות ומחקרים

After a bad experience, 30% of consumers tell the company, 50% tell their friends, 15% provide feedback online.

(Temkin, 2017)

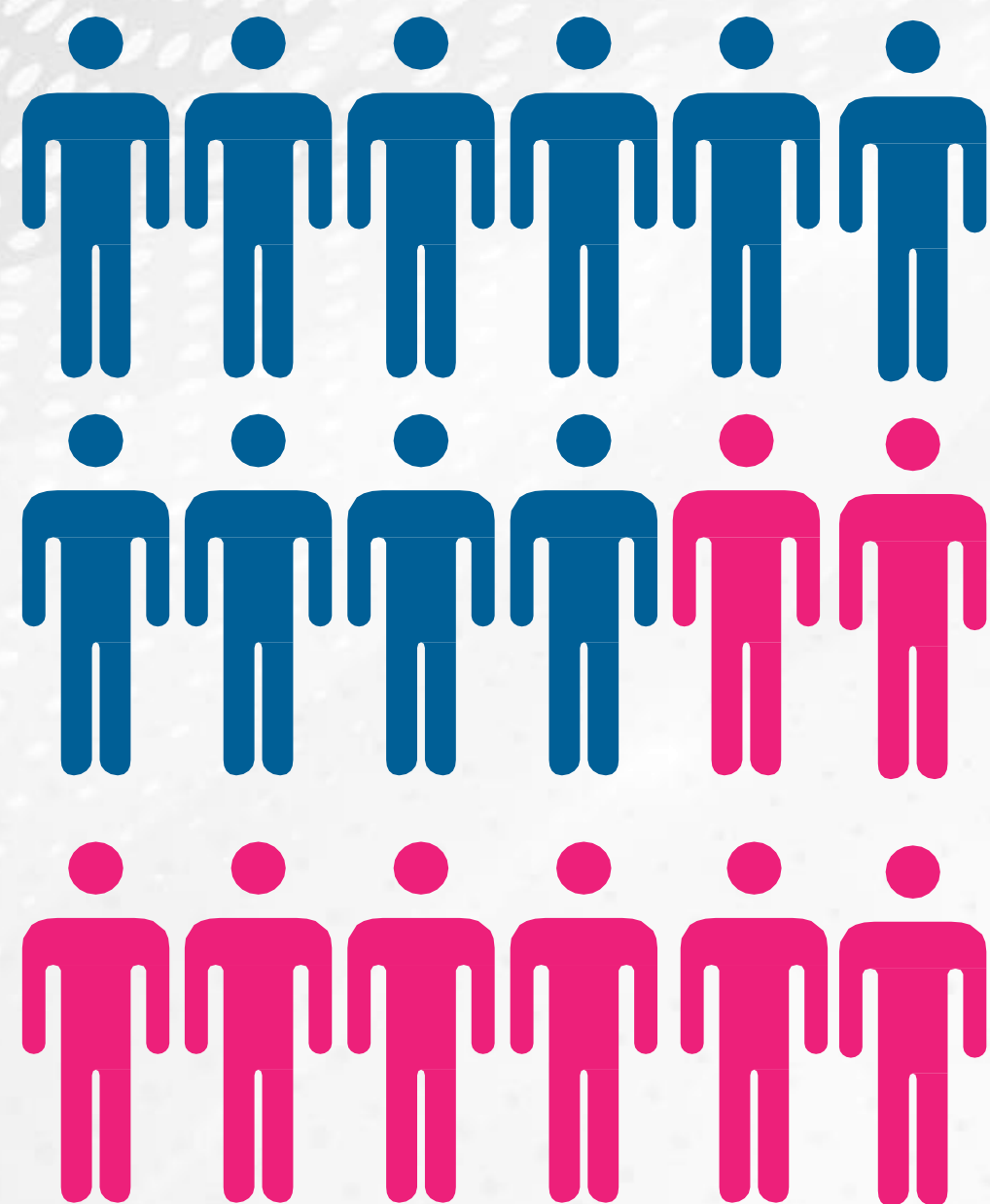




*Satisfied customers are 14x
more likely to buy your product
again compared to a new
customer.*

(Groove)

סטטיסטיקות ומחקרים



55% of consumers are willing to pay more for a guaranteed good experience.

סטטיסטיקות ומחקרים

מה אנחנו רוצים להשיג בחוויית הלקוח

כשחוויית הלקוח מעולה, אנחנו משיגים:



שביעות רצון
לקוח



יצירת נאמנות
לקוח



גידול ברווחים

איך יוצרים חווית לקוח?

איך ומאיפה מתחילים?



להכיר את הלקוח שלי



מיפוי כל נקודות הממשק שלי
עם הלקוח

איך יוצרים חוויית לקוח?

הנכסים
הדיגטלים שלי:

האתר שלי:



תהליך רכישה
מהיר



תקשורת
ומהירות תגובה



שימושיות



סדר וניקיון





www.ARNGREN.net

23 Butikker

Teknologi & Gadgets

el-biler til barn Index (Fra 07.11.2004) < Frithjof i sin Fly-Bil

Search el-retur Index Slik Betaler du

Drone-Bike Løfteevne: 8kg kr. 19.998,-

Bygg ditt eget 2-seters Helikopter. kr. 398.000,-

- Index
- Akvarium
- Alarm
- Alkotester
- ATV (el.)
- Bildefliser
- Bil (elektrisk) gas
- Bilbane
- Conrad-elektronik
- Digital-Kikkert
- Disko-Lys
- Dummy-Kamera
- DVD-Spiller
- Elektronikk & DAB
- EL-Scooter & Bil
- Figurer
- Golf-biler (m/skilt)
- Hobby & RC
- Iloverpod
- LIP-Måler (Bil)
- Isbitmaskin
- Kamera (trådløst)
- Kino (bærbar)
- Kompass (Bil/Båt)
- Laser-Jammer (Bil)
- Luft-Jekk
- Lykl (oppladbar)
- Mobil-telefon-1, 2
- Motorsyssel-Mini
- Omformer (110V)
- Oversetter (44 sprk)
- PC-mini (9"), 2.
- Rakett-Fly
- RC Produkter
- Robot-Hund
- Robot-Støvsuger
- Roboter
- Solcelle-Ryggsek
- Star Wars
- Syssel-PC s.h
- Togbane (til PC)

Drone med Kamera 3.998,-

quattro-X

el-Jeep 4WD 3.998 Nyhet!

3-hjul Cargo-el-Bike



Ingen alders-grense el-scooter PEDALS

Alle Produktene på denne siden lagerføres hos ARNGREN i Oslo. Se Lagerkoden etter Prisene (lev. 2 - 5 dager):

- Er på Lager
- Kommer før 3 uker
- Langere enn 3 uker

el-biler til barn 12V 24V 48V fra kr. 1.998

el-bil fra 34.998

El-ATV til Barn & Voksne. fra kr. 3998,-

el-ATV el-scooter BMW-i8

Mercedes SUV m/ Gummi-Hjul fra kr. 2998,-

el-ATV Bensin-ATV

El-Biler til Barn, Ungdom & Voksne

G-Tog Nyhet 4WD el-Bil ; Cross-Rider fra kr. 89.998,-

el-moped med skilt (16 år) 19.998,-

el-bil (16 år & moped-Lappen) fra kr. 34.998,-

Fatbike-500w el-syssel m/Oljestyrt skivebremser fra 6.998,-

Luft-jekk (4.2 tonn) til Bil eller Båt. fra kr. 998,-

Alarm Wi-Fi GSM & kamera 1.998,-

Kraftig 3-Hjuls el-syssel fra kr. 9.998,-

RC Tank i Metall (55 cm) med Luftkanon fra kr. 1.298,-

el-bil kr. 89.998,-

el-ATV

- Elektriske-Kjøretøy
- Elektrisk-ATV
- el-biler til barn
- Fjernstyrte produkter
- Forbruker Elektronikk
- Batterier & Ladere, etc
- Disko-Lys
- Rakett
- Roboter

elsyssel Fatbike-1500w

el-jeep 9998,-

Elektrisk-ATV 6000 watt kr. 59.998,-

EL-Scooter 5000 watt kr. 29.998,-

20-144x Kikkert

Kjøpsloven Angreskjema 3-Hjuls el-syssel

Fotball-Trener fra kr. 2.598,-

Styreenhet & Fordelere til Bil fra kr. 2998,-

RC Fly-Båt 70 cm lang fra kr. 1299,-

Avatar-Gunship. Er det råeste Helikopteret noensinne. Video Nyhet! kr. 299,-

Elektronikk Elektrisk-Scooter Fra kr. 9.998,- (3000w)

Elektriske Biler El-Bil; Comarth 2WD/4WD. 2 eller 4 se fra kr. 89.998,-

Forklaringen på Kamera 1050 29,- Trådløs Syssel-PC 5030 kr. 29,- Max 1 pr. kunde RC Helikopter RC Tilbu 7044 kr. 29,-

Trådløs Skype-tel. 798,-

Elektronikk Bilde-Fliser

Flysimulator



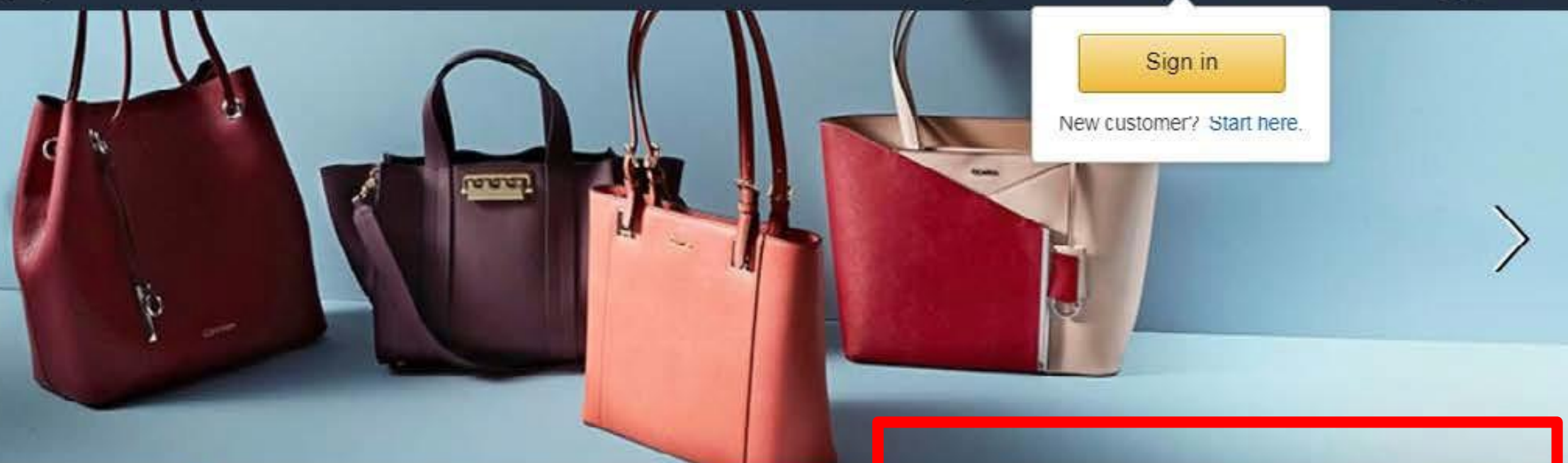
Ожидание www.arngren.net...

Sign in

New customer? Start here.

Carry-everywhere tote bags

Fashion



Men's Athletic Shoes



Find your favorite brands

Top Kitchen Appliances



Deals & Promotions



Deals in every department

Sign in for the best experience

Sign in securely



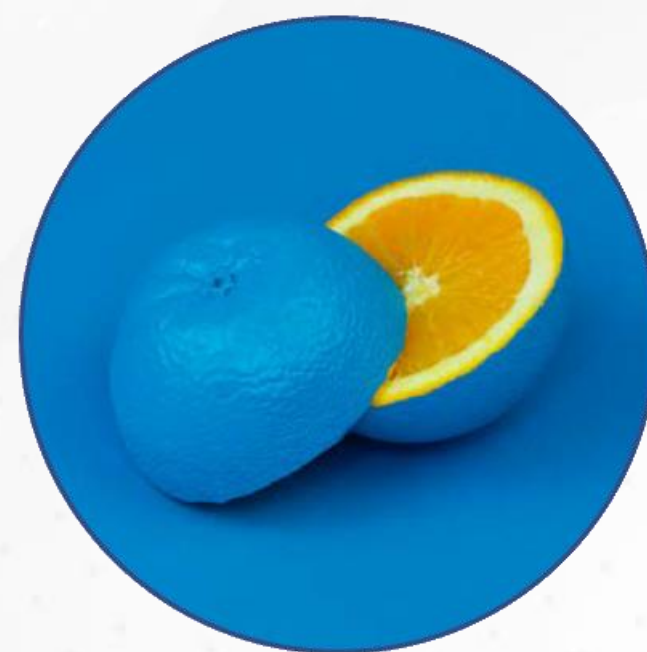
איך יוצרים חוויית לקוח?

הנכסים
הדיגטלים שלי:

עמוד הפייסבוק:



בידול



נראות, תוכן מקורי
ורלוונטי



זמינות ומהירות
תגובה

איך יוצרים חווית לקוח?



להכיר את הלקוח שלי



איך יוצרים חווית לקוח?

להכיר את הלקוח
שלי:



להכיר את הלקוח שלי:



סגמנטציה



פרסונליזציה

1. מגדר:



נשים



גברים

2. גיל:



50+



30-50



20-30

3. מצב משפחתי:



רווק



גרוש



נשוי

ו. עם או בלי ילדים:



בלי ;



עם

4. סוג הטיול:



שופינג וטיול אורבני

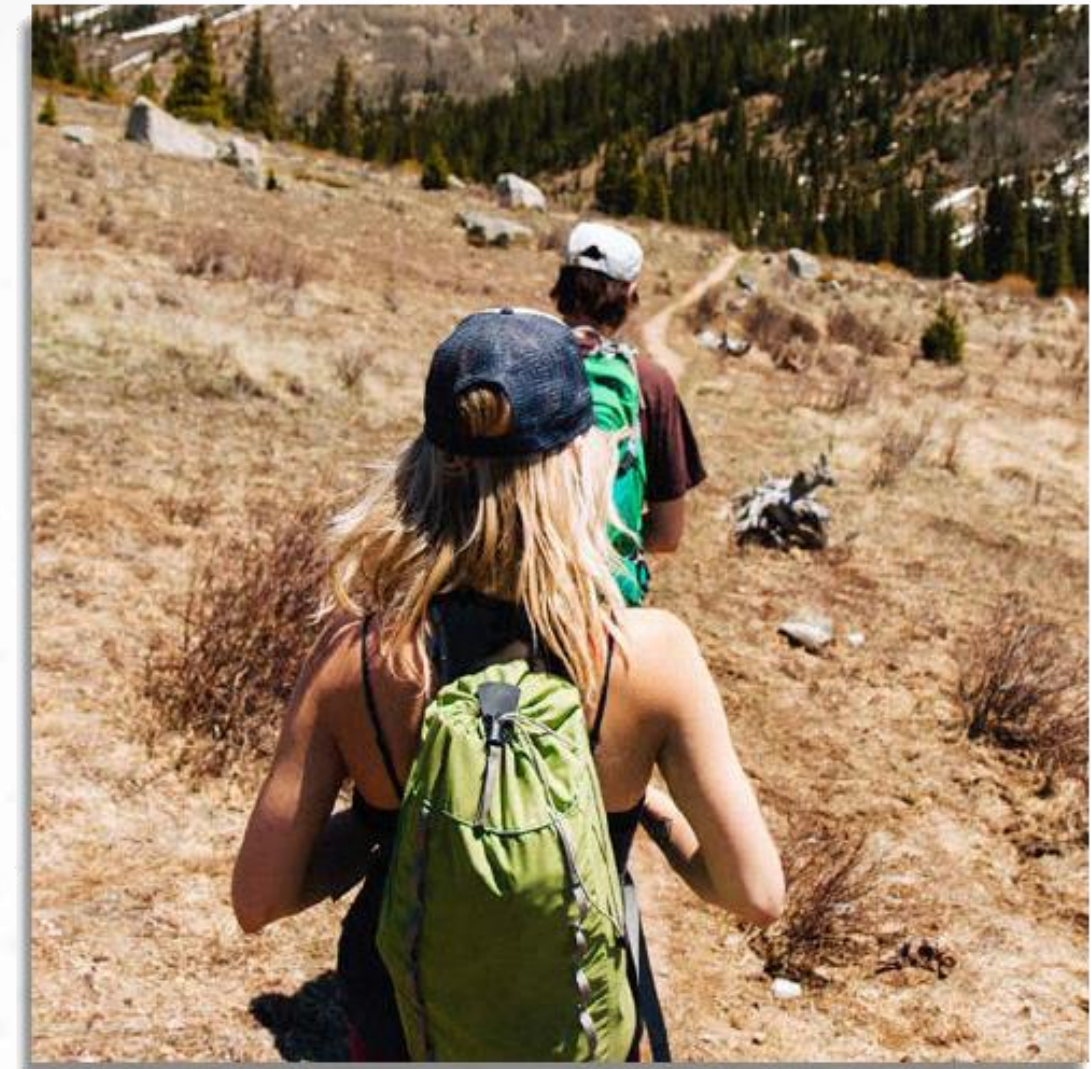


טבע וטרקינג



בטן גב

תוצאה סופית – קהלים (פרופיל לקוחות):



לכל פרופיל – מתאים את המוצר שלו:



איך יוצרים חווית לקוח?

להכיר את הלקוח
שלי:



פרסונליזציה



כול אחד עם צרכים
שונים



הלקוח רוצה
שתכיר אותו



מסע לקוח הוא התהליך המלא שהלקוח
עובר מנקודת המפגש הראשונה שלנו
ועד לנקודת הסיום - רכישה או נטישה.

מסע לקוח

בשביל שחווית הלקוח תהיה מעולה, אנחנו צריכים להשתמש
בטכנולוגיות רבות, אשר יעזרו לנו כל אחת בדרכי שלה.

טכנולוגיה

CRM

טכנולוגיה

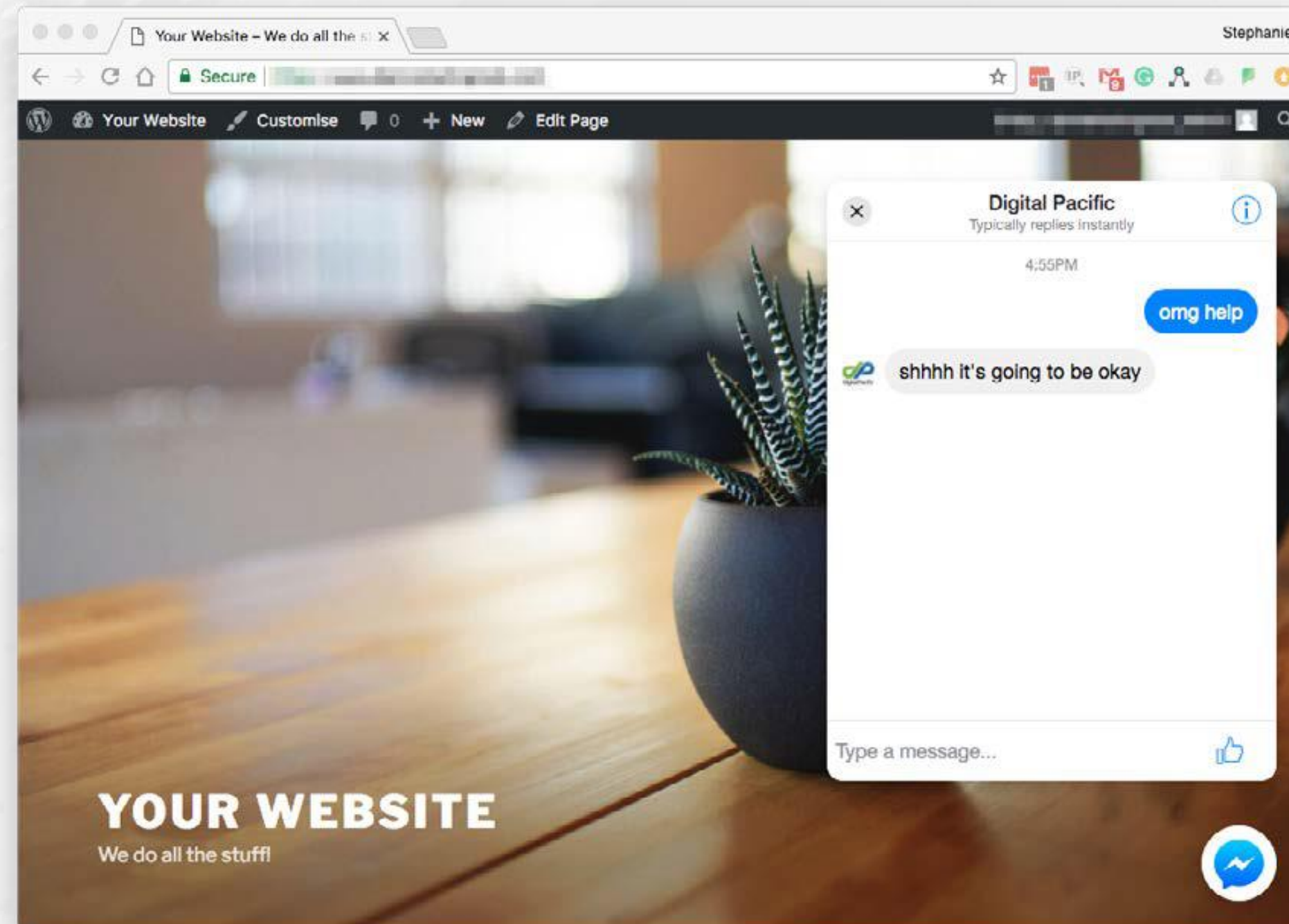


Marketing Automation

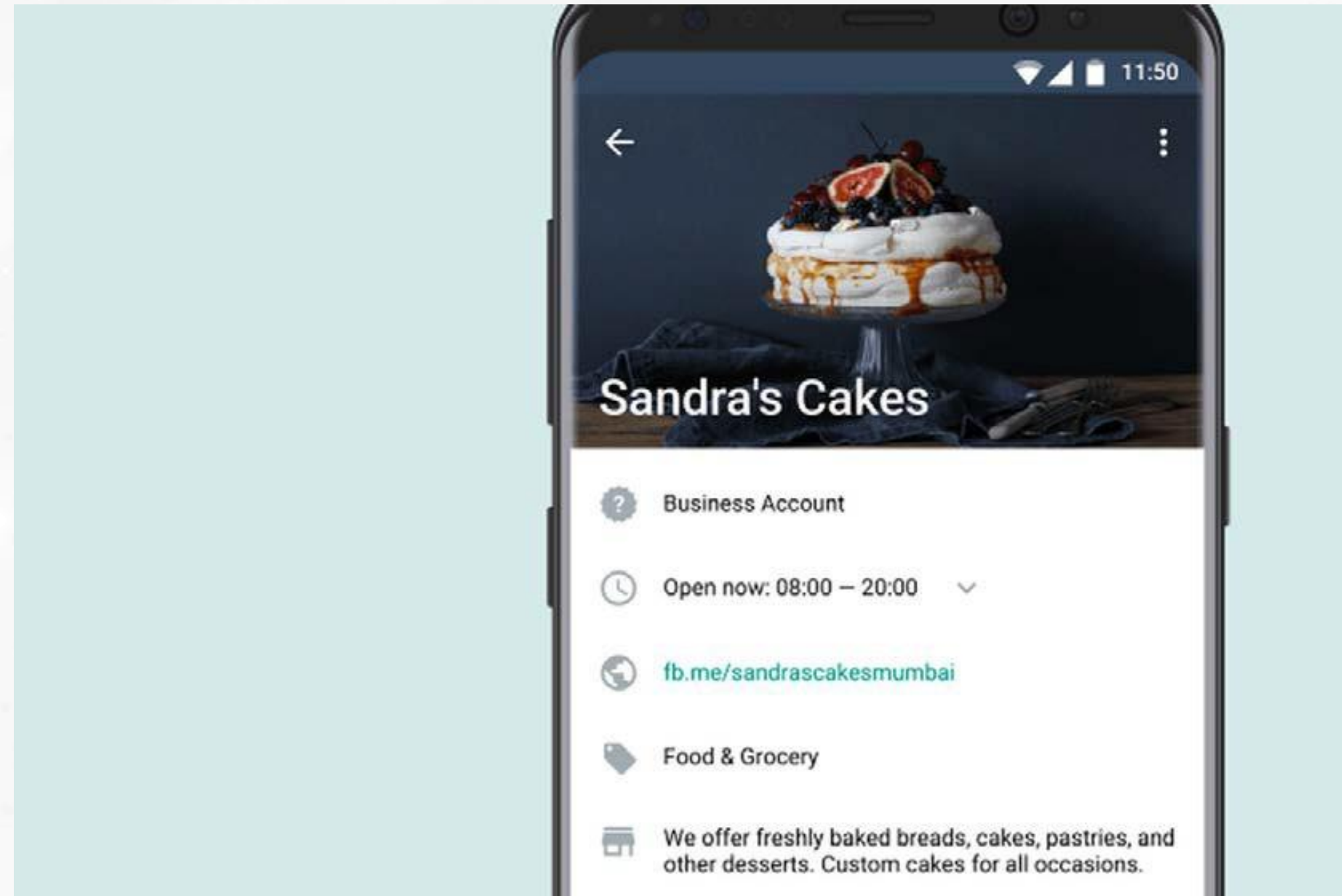


טכנולוגיה

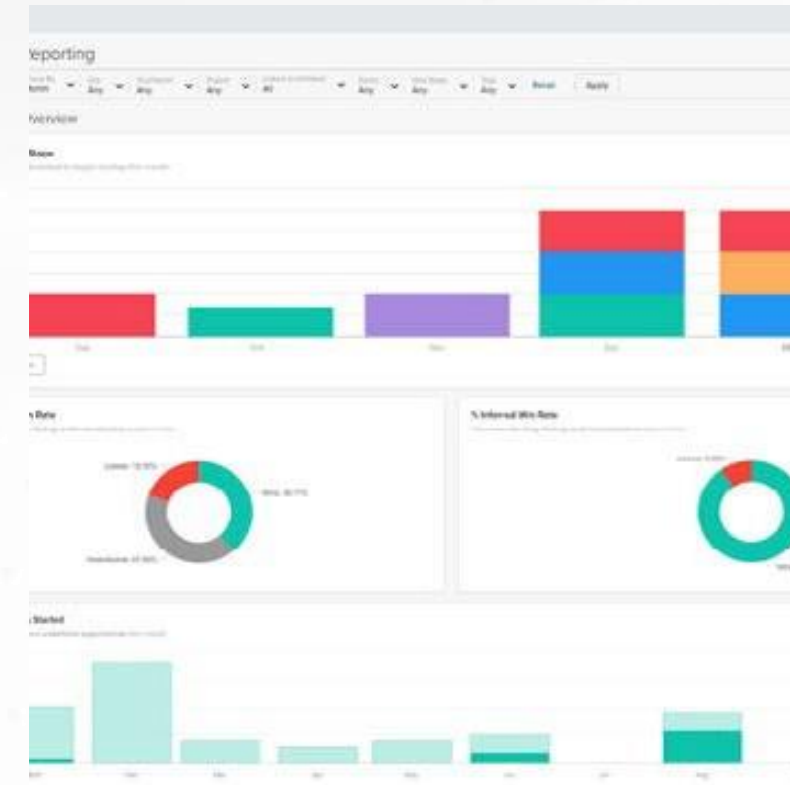
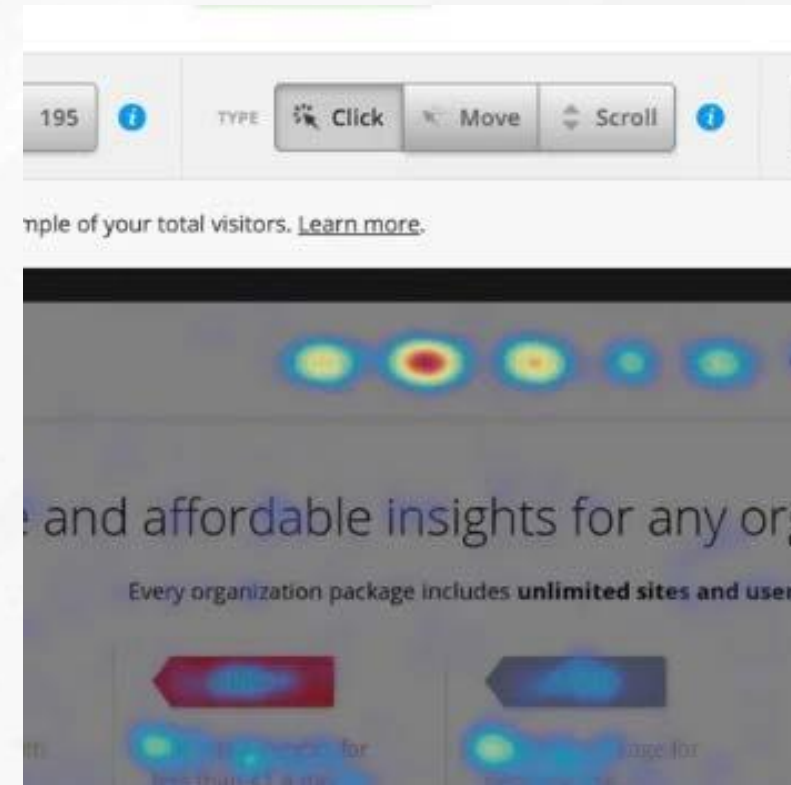
פייסבוק צ'ט-בוט / צ'ט



טכנולוגיה



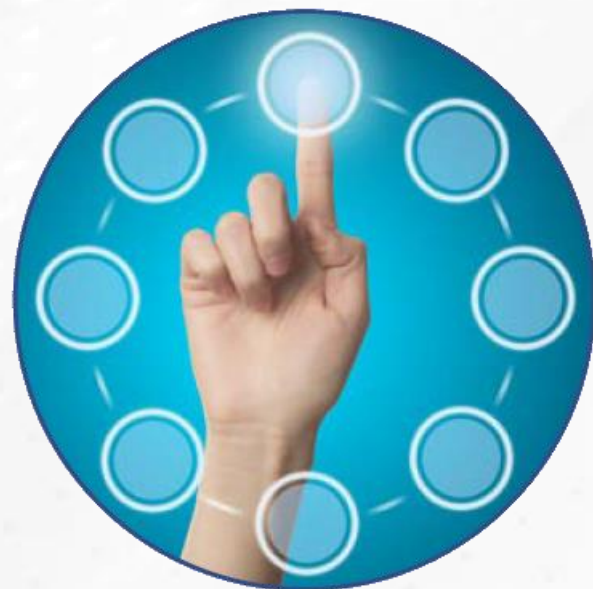
מפות חום וניתור תנועות והקלקות באתר:



מה עושים מחר בבוקר?



מתחילים לתכנן את
מסעות הלקוח



עוברים על כל
נקודות הממשק



מתחילים ללמוד את
הלקוח



בודקים את הנכסים
הדיגיטליים



תודה על ההקשבה ובהצלחה!

