

SERICEO 스페셜

불만고객을 팬으로 만드는 고객경험(CX)

"도통 알다가도 모를 고객 마음, 어떻게 사로잡죠?"

고객을 팬으로도, 안티로도 만들 수 있는 고객경험(CX).
고객 여정의 단계별 성공전략부터
중요한 숨은 열쇠인 '직원경험'까지!
총 90편의 콘텐츠를 체득하면서 내 브랜드에 맞는 고객경험(CX) 전략과
고객관계 매뉴얼을 수립할 수 있을 것입니다.

: : 과 정 안 내 : :

제목 **불만고객을 팬으로 만드는 고객경험(CX)**

<http://cx.sericeo.org>

내용 고객경험의 개념과 성공전략 및 사례, 효과적인 고객
커뮤니케이션, 그리고 이를 위해 수반되어야 할 직원경험에 대해
알아보는 SERICEO 큐레이션 과정

기간 학습시작일부터 2개월

콘텐츠 총 90편

메일 매주 목요일에 콘텐츠 메일이 발송됩니다.

PART. 1

내용구성

1. 고객 경험이 뜨는 이유

이제 레스토랑은 요리가 아닌 독특한 매장 경험을,
맛을 넘어 소셜미디어에 당장 찍어 올리고 싶은 비주얼을 팝니다.
무언가를 '소유'하는 대신 월 구독으로 '경험'하고, 파워브랜드의 온오프 채널은 일상의 모든 길목을 지키며
나의 하루를 지배하지요.

비즈니스의 시작과 끝이라 해도 과언이 아닌 고객 경험. 우리는 얼마나 공부하고 준비해 왔을까요?
업종과 직무 불문하고 모두가 고객 경험 디자이너가 되어야 하는 이유를 생각해 봅니다.

2. 고객 경험 성공전략

모바일앱의 동선, 매장 음악, 고객센터 연결시간, 그리고 제품의 첫 AS.
모든 경험은 그 브랜드면 무조건 사겠다는 팬(Fan)을 만들 수도, 백만 안티를 양성하여 기업을
존폐의 기로에 세울 수도 있습니다.

우리 서비스는 고객을 팬으로 만들기 위한 개인기를 가지고 있나요?
팬덤을 관리할 매니지먼트 체계를 갖추고 있나요?
스타 브랜드가 되기 위한 필수 전략과 선배 브랜드들의 성공실패담을 짚어 봅니다.

3. 팬심 유발 현장 커뮤니케이션

누구나 구매 여정에서 그냥 직원이 아닌 진정성 있는 전문가를 만나고 싶어합니다.
판매보다 나의 소중한 가치를 위해 뛰어주는 현장 전문가를 만나는 순간 고객은 상품의 구매자에서
브랜드의 팬(aka 구독자)으로 변신합니다.
그래서 대면 커뮤니케이션은 고객 경험의 꽃입니다.

중요도 난이도 모두 최상인 현장 커뮤니케이션
고객의 팬심 유발을 위해 조직과 개인이 갖추어야 할 역량, 더불어 꼭 필요한 내부직원의 동기부여와
마음관리에 대해 함께 고민해 봅니다.



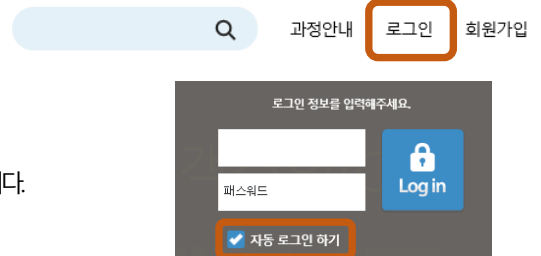
- ❖ PC, 모바일 학습연동으로 때와 장소 상관없이 편리한 이용이 가능합니다.
- ❖ LMS를 통해 개인별 실시간 학습현황 및 법인별 수료관리가 가능합니다.

PART. 2

이용가이드

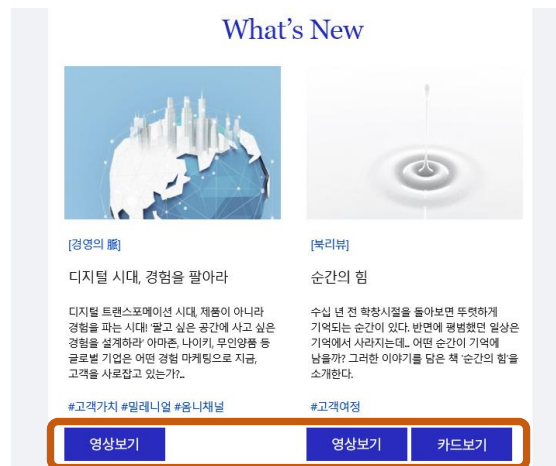
홈페이지

1. 인터넷 주소창에 <http://cx.sericeo.org>를 입력하여 홈페이지에 접속합니다.
2. 홈페이지 우측 상단의 '로그인'을 클릭합니다.
3. 아이디와 패스워드를 입력하여 로그인 완료!
※자동 로그인에 체크하시면 다음 방문 시 자동 로그인 됩니다.



이메일

1. 매주 목요일 아침 배달되는 SERICEO 스페셜 지식 콘텐츠 메일을 클릭합니다.
2. 영상보기를 클릭하면 동영상 팝업이 열리면서 콘텐츠가 재생됩니다.



모바일



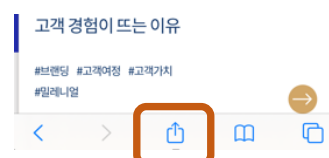
▶ 안드로이드 바로가기 설치

화면 하단의 설정영역 터치 > 전체 페이지 추가 > 홈 화면 클릭



▶ ios 바로가기 설치

화면 하단의 가운데 버튼 터치 > 스크롤 내려 홈 화면에 추가 클릭



:: S E R I C E O S P E C I A L ::

'위대한 별종' 밀레니얼과의 공존
밀레니얼 탐구생활

<http://millennial.sericeo.org>

괴롭힘 예방 조직문화 레터
10 번 의 감 동 (感 動)
메 일 전 용 서 비 스

주52시간을 조직 체질 개선의 기회로
워라밸 & Work Smart
<http://smart.sericeo.org>

비즈니스 모델부터 조직까지, 경영 전략의 혁신
디지털 트랜스포메이션
<http://strategy.sericeo.org>

인문학적 통섭에서 얻는 전혀 새로운 비즈니스 성과
인문스페셜 시즌 1
<http://humanitas.sericeo.org>

조직의 미래를 위한 핵심인재 필독과정
Be the Next
<http://next.sericeo.org>

THANK YOU
감사합니다