



In the Zone

## תכניות אימון - In the Zone

אנחנו לא מבטיחים קסמים.

פיתוח של יכולות חדשות הוא תהליך שדורש למידה, התנסות ואימון.

ללא אלה, ה"שריר" החדש לא יתפתח.

In the Zone מנגישה לחברות וארגונים אפשרויות שונות ומגוונות לתהליכי ההטמעה של היכולת להעניק חווית לקוח מעולה ולשפר את האפקטיביות של הפגישות איתם.

אתם מוזמנים לבחון את תוכניות הלימוד שלנו כדי שנוכל להתאים עבורכם את "מחנה האימונים" המתאים למאפיינים, הצרכים והרצונות של הארגון שלכם.

נשמח לעמוד לרשותכם לכל שאלה/פנייה.

בברכה,

חן אוברקוביץ'

Chief @ In the Zone



In the Zone

## תכנית אימון בסיסית

### פיתוח קבוצתי של תסריטי חוויה אישיים

תסריטי חוויה הם הכלי שמודל In the Zone מציע כדי להתכונן לאינטראקציות מול לקוחות. החדשנות של הכלי מתבטאת בהכנה הקוגניטיבית ובהכנה החווייתית/רגשית לקראת מפגש עם לקוחות. הכלי מאפשר למשתמשים למצוא את הדרך הייחודית להם להשתמש בחוזקות האישיות ובסגנון האישי שלהם כדי להרגיש נינוחים ומועצמים לתת מענה לשלל הצרכים של הלקוחות.

השיח הקבוצתי שמתפתח בתכנית זו על התסריטים השונים להתנגדויות והרציונליזציות הנפוצות שהקבוצה נתקלת בהם בחיי היום-יום, מאפשר הבנה רחבה ועמוקה יותר של האינטראקציה, של הרבדים הפרקטיים והרגשיים שמשחקים בה תפקיד והתלמידים נפגשים עם מגוון של רעיונות/טקטיקות למנף את הסגנון האישי שנוח להם איתו, כדי לייצר אינטראקציות יותר אפקטיביות.

האימון הקבוצתי לבניית תסריטי חוויה אישיים הוא המסגרת שאנו מציעים כדי להעמיק את היכולת של התלמידים לפתח לעצמם תסריטי חוויה בצורה עצמאית, וכמו כן, להתחיל ולנהל שיחה רצינית על הרבדים הרגשיים בעבודה עם לקוחות ואיך הם יכולים לעזור לקבוצה (ולכל חבר בה) להיות יותר אפקטיביים ולהשיג את המטרות והיעדים.

זהו לא אימון "אקדמי". זה אימון על סיטואציות מחיי היום-יום של הקבוצה.

#### מטרות הלמידה:

- תפתחו תסריטי חוויה אישיים כהכנה לאינטראקציות המשמעותיות ביותר ליכולת שלכם להשיג את המטרות החשובות לכם. לאינטראקציות שיהיה להן המשקל הכי גדול לתוצאות שתמצאו להשיג.
- תזהו דרכים שונות ומגוונות לענות לצרכים הרגשיים של הלקוחות שלכם.
- תעמיקו את ההיכרות העצמית שלכם באינטראקציות מול לקוחות ותזהו דרכים נוספות להביא את החוזקות האישיות והסגנון הנוח לכם לידי ביטוי.
- תתאמנו ותפתחו את היכולת שלכם לעבוד עם הכלי לפיתוח תסריטי חוויה אישיים.
- תפתחו רשימה קבוצתית של גורמים מאפשרים ומעכבים, שמקלים ומקשים עליכם לתת מענה שלם ללקוחות ותבחנו דרכים למנף את המאפשרים ו/או לעקוף את המעכבים.
- תזהו טקטיקות להגדלת ערך הלקוח על ידי שימוש לטובה באמון והנאמנות שבניתם עם הלקוחות שלכם.



In the Zone

## תכנית אימון מתקדם

### ה-"DNA" של החוויה

הרובד הרגשי פועל לא רק כאשר אנחנו פוגשים את הלקוח. הוא נכנס לפעולה הרבה קודם. והוא זה שגורם ללקוח שאנחנו פוגשים לבחור בחברה/מותג שאנחנו מייצגים.

ה-DNA הרגשי/חוויתי הזה הוא למעשה החוט המקשר במשולש מותג – לקוח – נציג, והוא זה שמציב את הציפיות של הלקוחות לחוויה שהם רוצים לחוות. להרגשה שהם רוצים להרגיש.

תכנית האימון DNA תאפשר לכם לחקור את הצרכים והרצונות שלוקחים תפקיד בקונטקסט של העבודה שלכם מול הלקוחות שלכם, להעמיק את המודעות וההבנה לגבי הציפיות של הלקוחות מכם ומהחברה שאותה אתם מייצגים ותעזור לכם לגבש רעיונות פרקטיים להיות יותר אפקטיביים בגיוס, שימור ופיתוח נאמנות של לקוחות.

תכנית האימון DNA תאפשר להנהלת החברה גישה לתובנות שיעלו מן השטח (bottom-up) בנוגע לחוויות הלקוח, נקודות המגע השונות, פיתוח מוצרים, פיתוח רגעים, תפיסה שיווקית, תפיסה מכירתית ועוד.

#### מטרות הלמידה:

- תזהו ותגבשו את DNA החברה/מותג (והייחודיות מול המתחרים).
- תזהו את DNA הלקוחות – מאפיינים, פרסונות, צרכים, רצונות, תפיסות עולם.
- תזהו את המניעים (המודעים והלא-מודעים) של הלקוחות ואיך הם משפיעים על הציפיות וההתנהגויות שלהם.
- תחדדו את המשמעות האישית שלכם ואת ההשפעה שלה על התפקיד שלכם באינטראקציות השונות.
- תזקקו את הקול האישי שלכם כנציגים שנותנים מענה לצרכים הייחודיים של לקוחות ספציפיים, וכל זאת ברוח ה-DNA של החברה/מותג.



In the Zone

## תכנית אימון מתקדם

### "Special Moments"

למה יש רגעים שאנחנו זוכרים אותם שנים ורגעים אחרים שאנחנו שוכחים אחרי 5 דקות?

העבודה השוטפת שלנו עם לקוחות היא לא עבודה פשוטה. לעיתים היא מאוד סזיפית. היא עמוסה באינטראקציות ורגעים, חלקם חיוביים וחלקם פחות. חלקם נשארים איתנו כזכרונות טובים ואת חלקם אנחנו "שוכחים" די מהר.

אבל מה אם תוכלו להפוך אירוע שלילי מול לקוח לחוויה חיובית? מה אם תוכלו לנהל אינטראקציה עם לקוח בצורה שהוא לא ישכח אותה הרבה זמן? מה אם תהיה לכם הבנה טובה יותר איך ליצור זכרונות טובים אצל הלקוחות שלכם?

מחקרים רבים מראים שיש מכנה משותף לרגעי מפתח כאלה שנצרכים לנו בזכרון כחוויות. בתכנית האימון Special Moments נבחן הזדמנויות ליצור רגעי מפתח ללקוחות שלכם בנקודות המגע שלכם איתם. ליצור רגעים יוצאי דופן. רגעים שהלקוחות ישמחו לשתף עם הקרובים להם. רגעים שיגעו עמוק ויעניקו לכם את היתרון התחרותי האולטימטיבי.

#### מטרות הלמידה:

- תכירו את האלמנטים המשותפים לרגעי מפתח וליצירת זכרונות טובים ללקוחות.
- תכירו את עקרונות ה"חשיבה ברגעים".
- תזהו 4 סוגים של רגעי מפתח.
- תמפו נקודות מגע עם לקוחות שיכולות להוות הזדמנויות לעיצוב של רגעי שיא.
- תעלו רעיונות פרקטיים לעצב רגעי שיא בעבודה השוטפת שלכם עם לקוחות.