

איך להפוך את הלימון ללימוןדה,

שיפור תהליכים ומציאת פתרונות אסטרטגים באמצעות כלים של חווית לקוח

כיצד ניתן לייצר תרבות ממוקדת לקוח בארגון – חוצת אגפים ויחידות עסקיות, תוך הבנת המניעים והחשיבה של הלקוח, ואיך הדבר מיתרגם לגידול בהכנסות, בהעלאת שביעות רצון, בצמיחה וכד'. מה צריך הארגון לעשות על מנת לאמץ גישה כזו וכיצד חדשנות ודיגיטציה יכולה לסייע למטרות הארגון. המצגת תהיה מלווה בדוגמאות מארגונים בענפים שונים.

על המרצות:

ענת זלמה גורן מנכ"לית משותפת ב ZAGO, יו"ר (משותף) איגוד מהנדסי תעשייה וניהול, מתמחה בתחום שיפור ביצועים עסקיים.



דנה זיכלינסקי, מנהלת תחום חברות פיננסיות ונותני שירותים, GILIZ, מערכות מידע

