

ZARZĄDZANIE WARTOŚCIĄ KLIENTA (CUSTOMER VALUE PROPOSITION)

CEL SZKOLENIA

Propozycja wartości to surowa i pozbawiona ozdobników, za to pełna znaczenia definicja tego, co naprawdę otrzymuje klient określonej firmy lub marki i jakie musi ponieść za to koszty. **Propozycja wartości** jest podstawowym modelem heurystycznym, czyli kryterium, na podstawie którego nabywcy podejmują racjonalną decyzję o zakupie. **Dobrze zdefiniowana propozycja wartości jest pozbawiona myślenia życzeniowego i uwzględnia tylko to, co klient naprawdę ceni oraz wszystkie realne koszty po jego stronie. Dobrze zaprojektowana, jest cennym instrumentem zarządzania produktem i ofertą dla klienta, ale może także stanowić jeden z komponentów strategii rynkowej będąc instrumentem walki konkurencyjnej.** Szkolenie jest poświęcone **systematycznemu podejściu do procesu tworzenia propozycji wartości**. Jego uczestnicy poznają narzędzia, które praktycznie od razu pozwalają im wdrożyć proces w praktyce i zaprojektować wartość klienta w odniesieniu do wybranego obszaru biznesu.

METODYKA

Proponowane szkolenie jest oparte o **proces Value Proposition Builder**. W trakcie szkolenia przechodzimy przez etapy tego procesu. Na każdym etapie są stosowane **inne metody i narzędzia pracy**. Zakładamy ich dostosowanie do specyfiki danego szkolenia (branża, szczegółowe wymagania, benchmarki). Narzędzia są dobierane tak, aby pozwalały spojrzeć na dostarczaną klientowi wartość w sposób niestandardowy i prowokowały do innowacyjności i myślenia „out of the box”.

W trakcie zajęć będziemy wykorzystywać następujące metody pracy:

- case study – analiza przypadku
- ćwiczenia indywidualne i grupowe
- dyskusja grupowa

PROGRAM

I. UWARUNKOWANIA SKUTECZNEJ PROPOZYCJI WARTOŚCI KLIENTA

- Kryteria skutecznej propozycji wartości
- Progresja wartości od surowca do doświadczenia
- Podstawowa formuła propozycji wartości: $wartość = korzyści - koszty$

II. STRATEGICZNE UJĘCIE PROPOZYCJI WARTOŚCI

- Model projektowania wartości klienta „seesaw” (huśtawka)
- Relacja między ceną a korzyściami klienta jako podstawa tworzenia wartości
- Strategie marketingowe w ramach relacji wartości do kosztów
- Efekty dobrej propozycji wartości

III. PROCES TWORZENIA PROPOZYCJI WARTOŚCI „VALUE PROPOSITION BUILDER”

- Schemat analizy rynku
- Dochodzenie do Consumer Insight
- Bariery akceptacji korzyści przez klientów
- Macierz rozwiązań problemów odbiorcy jako narzędzie projektowania wartości na poziomie doświadczenia odbiorcy
- Analiza pozytywnego wpływu, czyli jak rozwiązać problemy, które jeszcze się nie pojawiły
- Mapa atrybutów oferty jako narzędzie planowania składników oferty dla klienta
- Korzyści wspólne i różnicujące (analiza POP/POD)
- Drabina korzyści: funkcjonalne, emocjonalne, symboliczne
- Model: cecha – przewaga – korzyść i jego wykorzystanie w projektowaniu wartości
- Dowód wartości, czyli trzy mierniki w procesie projektowania wartości
 - ✓ Całkowity koszt oferty (Total Cost of Ownership)
 - ✓ Zwrot z inwestycji (Return on Investment)
 - ✓ Korzyści minus koszty (Cost – Benefit Analysis)

IV. TWÓRCZE NARZĘDZIA W PROCESIE PROJEKTOWANIA PROPOZYCJI WARTOŚCI

- Brainwriting, czyli pisanie mózgiem
- Zastosowanie różnych technik myślenia wizualnego do rozwiązywania problemów
- Metody wychodzenia z sytuacji pozornie bez wyjścia
- Metody tworzenia modeli problemu
- Gry eksploracyjne
- Metody improwizacyjne
- Metody oparte na metaforach i analogiach
- Metody stosowane przez uznaną na świecie firmę innowacyjną IDEO w procesach tworzenia przełomowych rozwiązań

PROWADZĄCY:

posiada tytuł doktora nauk ekonomicznych w zakresie nauk o zarządzaniu, ukończony kurs The Advanced Certificate in Marketing w The Chartered Institute of Marketing w Londynie, dyplom studiów podyplomowych z zarządzania i marketingu. Jest właścicielem i dyrektorem zarządzającym firmy doradztwa marketingowego PrimeCode. Pomaga firmom prowadzić marketing XXI wieku, czyli marketing innowacyjny, który w centrum zainteresowania stawia wartość klienta. Jest konsultantem w zakresie strategii marketingowej, branding, zarządzania marką i doświadczeniem klienta. Zajmuje się również skutecznością osobistą i rozwojem potencjału ludzi. Ponadto zajmuje się marketingiem wartości, marketingiem międzykulturowym, marketingiem terytorialnym. Był wykładowcą programu Warsaw Executive MBA Szkoły Głównej Handlowej oraz Uniwersytetu Minnesoty. Prowadził również zajęcia z zakresu zarządzania marketingiem w ramach programu MBA The Carlson School of Management Uniwersytetu Minnesoty w Minneapolis. Od wielu lat prowadzi zajęcia z zakresu komunikacji marketingowej, zarządzania marką, analizy marketingowej, marketingu wartości oraz innowacyjności w ramach certyfikowanych programów The Chartered Institute of Marketing w Londynie. Jest także trenerem szkoleń z zakresu zarządzania i marketingu. Jest autorem książek Praktyczny marketing miast i regionów, Kod skuteczności, Mity marketingowe, (R)ewolucja marki, Pozycjonowanie produktu oraz wielu artykułów na temat pozycjonowania, strategii marek oraz innych zagadnień marketingu strategicznego. Jest również współautorem książki Wskaźniki marketingowe. To, co go interesuje najbardziej to: marketing oparty na znaczeniu, pomysłach i mechanizmach, a nie na narzędziach, mity marketingowe w myśleniu i działaniu, sprawność decyzyjna i organizacyjna, kształtowanie doświadczenia odbiorcy oraz projektowanie mechanizmów tworzenia i dostarczania wartości.

KONTAKT:

Anna Milewska
Kierownik projektu
e-mail: anna.milewska@certge.pl
Kom: 604 152 181
Tel. 22 651 80 75 Fax. 22 203 40 52



Certified Global Education Sp. z o.o. jest firmą szkoleniową od kilku lat obecną na polskim rynku kładącą nacisk na edukację biznesową popartą certyfikatami. Dąży do tego by być platformą szkoleniową udostępniającą klientom najwyższej jakości certyfikowane szkolenia ze wszystkich dziedzin zarówno w rozumieniu funkcjonalnym biorąc pod uwagę funkcje/działy w organizacji jak i branżowym uwzględniając specyfikę poszczególnych sektorów gospodarczych. Naszym celem nadrzędnym jest spełnianie potrzeb biznesowych naszych klientów poprzez realizację szkoleń o najwyższych standardach jakości bazujących na międzynarodowym know-how w zakresie edukacji biznesowej. Wszystkie budowane przez nas programy przygotowywane są w oparciu o szczegółowe badania rynku i analizowane są pod kątem ich praktycznej przydatności w biznesie. Trenerzy i prelegenci, których zapraszamy wywodzą się przede wszystkim ze środowisk biznesowych, nie brakuje wśród nich również prawników, autorytetów naukowych jak i przedstawicieli administracji publicznej. Jest dla nas niezwykle ważne aby być postrzeganym przez naszych klientów przez pryzmat najwyższej jakości usług i prestiżu. Właśnie dzięki prestiżowi oraz temu, że jesteśmy całkowicie niezależną i neutralną instytucją, możemy liczyć na wsparcie partnerów biznesowych wspierających i certyfikujących nasze projekty, którzy pełnią kluczowe role w swoich dziedzinach.

SZKOLENIE ZAMKNIĘTE

W przypadku zainteresowania tym szkoleniem większej liczby osób z Państwa organizacji z przyjemnością przygotujemy je dla Państwa w wersji szkolenia zamkniętego. Prosimy o kontakt e-mail: anna.milewska@certge.pl

ROZKŁAD ZAJĘĆ:

10.00 Rozpoczęcie szkolenia I dnia
17.00 Zakończenie I dnia
12.30 – 13.30 Obiad
9.00 Rozpoczęcie II dnia szkolenia
16.00 Zakończenie II dnia

ZARZĄDZANIE WARTOŚCIĄ KLIENTA (CUSTOMER VALUE PROPOSITION) C0379**18 – 19 czerwca 2015r. WARSZAWA**

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

E-mail:

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

E-mail:

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

E-mail:

DANE DO FAKTURY

Firma:

NIP: Ulica:

Kod pocztowy: Miejscowość:

OSOBA AKCEPTUJĄCA UDZIAŁ

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Oświadczam, że zapoznałem się z warunkami uczestnictwa* i akceptuję je.

Data: Podpis:

Tel.: E-mail:

OSOBA DO KONTAKTU

- PODANIE JEJ DANYCH UŁATWI KONTAKT W SPRAWACH ORGANIZACYJNYCH

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

E-mail:

Komu jeszcze, Pani / Pana zdaniem, możemy przesłać informacje o tym wydarzeniu

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

E-mail:

***WARUNKI UCZESTNICTWA, KOSZTY UDZIAŁU W KURSIE:**

Do 03.06.2015	Od 04.06.2015
1495 PLN + 23% VAT	1795 PLN + 23% VAT
Oszczędzasz 300 PLN	

Cena obejmuje: udział w kursie, dokumentację, wyżywienie.
Ceny nie zawierają kosztów parkingu i noclegów.

Udział pracowników jednostek budżetowych w szkoleniach jest zwolniony z VAT w przypadku finansowania w przynajmniej 70% ze środków publicznych. Prosimy w takim przypadku o przesłanie oświadczenia.

☐ Oświadczam, że udział w zamówionym szkoleniu będzie opłacony w przynajmniej 70% ze środków publicznych.

Data: Podpis:

Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie wpłaty przed kursem (w ciągu 14 dni od zgłoszenia) na konto

PKO Bank Polski S.A.: 08 1440 1387 0000 0000 1495 2551

W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem kursu uczestnik zostanie obciążony pełnymi kosztami szkolenia. Możliwe jest bezpłatne delegowanie zastępstwa nawet w dniu rozpoczęcia zajęć. W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie dłuższym niż 14 dni przed szkoleniem organizator zwróci 100% dokonanej wpłaty. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania kursu z przyczyn niezależnych oraz dokonywania zmian w projekcie szkoleniowym. W przypadku odwołania kursu przez Organizatora zobowiązuje się on do pełnego zwrotu dokonanych wpłat.

Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji od CGE na podane adresy e-mail (zgodnie z ustawą z dn. 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych - Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).

Data: Podpis: