

### 1<sup>η</sup> εβδομάδα: Προσδιορίστε την τρέχουσα κατάσταση της εταιρείας

Κατ' ιδίαν συνεδρίες, από τις 18/02/2019 μέχρι τις 22/02/2019, 2 ώρες

Κατά τη διάρκεια μιας 2ωρης συνεδρίας στις εγκαταστάσεις της επιχείρησής σας, τα στελέχη του Hellenic Design Centre μαζί με ένα ή δύο Designers, θα σας βοηθήσουν να προσδιορίσετε τους βασικούς δείκτες απόδοσης (KPIs) της επιχείρησής σας εστιάζοντας στη συνολική απόδοση, στις εσωτερικές διαδικασίες, στους υπαλλήλους σας, στις πωλήσεις σας κ.λπ. και να προβείτε στις απαραίτητες ενέργειες για την κατανόηση των πελατών και την εκπόνηση σχεδίου δράσης για την επίτευξη των επιχειρηματικών σας στόχων.

Στο τέλος της συνάντησης θα μπορείτε να αντιληφθείτε τις βασικές ανταγωνιστικές παραμέτρους της επιχείρησής σας, οι οποίες θα χρησιμεύσουν ως σημείο εκκίνησης για να αποκτήσετε πιο πελατοκεντρική προσέγγιση και να πετύχετε τους επιχειρηματικούς σας στόχους.

### 2<sup>η</sup> εβδομάδα: Κατανοείστε τους πελάτες σας

Ομαδικό εργαστήριο, 4 ώρες - Τετάρτη 27/02/2019, 15.00 - 19.00

Κατά τη διάρκεια της ομαδικής συνάντησης, θα εκπαιδευτείτε στη χρήση εργαλείων που θα σας βοηθήσουν να κατανοήσετε καλύτερα τις πραγματικές ανάγκες των πελατών σας, ενώ παράλληλα θα έχετε την ευκαιρία να ανταλλάξετε εμπειρίες και ιδέες.

15.00 - 15.30 Καλωσόρισμα και εισαγωγή

15.30 - 16.00 Case studies (TBD) (το HDC θα καλέσει μια εταιρεία να μοιραστεί την εμπειρία της)

16.00 - 16.30 Πώς να κατανοήσετε καλύτερα τις πραγματικές ανάγκες των πελατών σας και γιατί

16.30 - 17.00 Άσκηση μέρος 1: Χαρτογράφηση των πελατών σας

17.00 - 17.30 Μοιραστείτε με τους άλλους και λάβετε σχόλια

17.30 - 18.00 Άσκηση μέρος 2: Προσδιορίστε τι πρέπει να καταλάβετε για τους πελάτες

18.00 - 18.30 Μοιραστείτε με τους άλλους και λάβετε σχόλια

18.30 - 19.00 Τελικές παρατηρήσεις, E & A και δικτύωση

### 3<sup>η</sup> και 4<sup>η</sup> εβδομάδα: Γνωριμία με τους πελάτες σας

Κατ' ιδίαν συνεδρίες, από τις 04/03/2019 έως τις 15/03/2019 στις εγκαταστάσεις στις οποίες ο πελάτης σας έρχεται σε επαφή με το προϊόν σας, 2 ώρες.

Κατά τη διάρκεια αυτής της συνάντησης θα παρατηρήσετε τους πελάτες σας και θα κατανοήσετε τι έχουν ανάγκη και τι τους προσφέρει αξία, εξετάζοντας παράλληλα πώς συμπεριφέρονται γύρω από το προϊόν ή την υπηρεσία σας. Τόσο τα στελέχη του Hellenic Design Centre, όσο και οι εμπειρογνώμονες, θα παρακολουθήσουν αυτή τη συνάντηση και θα σας βοηθήσουν να αντιληφθείτε πώς ακριβώς λειτουργούν και τι πραγματικά θέλουν.

## **5<sup>η</sup> εβδομάδα: Ανάπτυξη επιχειρησιακών στόχων με γνώμονα τον πελάτη**

Ομαδικό εργαστήριο, 4 ώρες, Τετάρτη 20/03/2019, 15.00 - 19.00

Κατά τη διάρκεια αυτού του εργαστηρίου θα γνωρίσετε το εργαλείο customer journey καθώς και τους βασικούς δείκτες απόδοσης (KPI's) της επιχείρησής σας, βασιζόμενοι στους πελάτες σας.

15.00 - 15.30 Καλωσόρισμα και εισαγωγή

15.30 - 16.00 Η αξία του customer journey

16.00 - 16.30 Άσκηση: Φτιάξτε το δικό σας customer journey

16.30 - 17.00 Μοιραστείτε με τους άλλους και λάβετε σχόλια

17.00 - 17.30 Η αξία των βασικών δεικτών απόδοσης (KPI's)

17.30 - 18.00 Επαναπροσδιορίστε τους υφιστάμενους δείκτες απόδοσης σε πελατοκεντρικούς

18.00 - 18.30 Μοιραστείτε με τους άλλους και λάβετε σχόλια

18.30 - 19.00 Τελικές παρατηρήσεις, E & A και δικτύωση

Μέσα από τα παραπάνω βήματα θα μπορέσετε να αξιολογήσετε πόσο αποτελεσματικά επιτυγχάνετε τους κύριους επιχειρηματικούς στόχους σας, εστιάζοντας στη συνολική απόδοση, στις εσωτερικές διαδικασίες, στους υπαλλήλους σας, στις πωλήσεις σας κ.λπ. και να προβείτε στις απαραίτητες ενέργειες για την εκπόνηση σχεδίου δράσης και την επίτευξη των επιχειρηματικών σας στόχων.

## **6<sup>η</sup> εβδομάδα: Τελικοί βασικοί δείκτες απόδοσης (KPI's) που βασίζονται στον πελάτη σας και σχέδιο δράσης**

Κατ' ιδίαν συνεδρίες, από τις 25/03/2019 έως τις 29/03/2019, 2 ώρες

Κατά τη διάρκεια της 2ωρης κατ' ιδίαν συνεδρίας στις εγκαταστάσεις σας, τα στελέχη του Hellenic Design Centre, καθώς και ένας ή δύο Designers, θα σας δώσουν feedback σχετικά με τους νέους βασικούς δείκτες απόδοσης της επιχείρησής σας ενώ ταυτόχρονα θα αναπτύξετε μαζί τους ένα σχέδιο δράσης για την εφαρμογή της νέας πελατοκεντρικής σας στρατηγικής.

## **Τέλος Απριλίου 2019**

Τελική εκδήλωση στην οποία θα έχετε την ευκαιρία να μοιραστείτε όσα έχετε μάθει κατά τη διάρκεια της περιόδου των έξι εβδομάδων και να ακούσετε τις εμπειρίες των άλλων συμμετεχόντων.