

## **הקורס: ניהול לקוח בסביבת הייטק**

### **מבוא**

בעולם העסקים התחרותי, הלקוח הוא הנכס החשוב ביותר להבטחת הצלחת הארגון ורווחיותו. חוסר מודעות בניהול לקוח יעלה הון, יסכן עמידה ביעדים ויפגע בצמיחה לטווח ארוך. פיתוח כישורי ניהול הלקוח הינו קריטי לכל ארגון עסקי הבא במגע ישיר עם לקוחות. בסביבת ההייטק ישנם אתגרים ייחודיים בניהול הלקוח – ניהול לקוח בסביבה גמישה, עם אפיון פרוייקט ודרישות משתנים, הבטחות לאספקת פונקציונליות טכנית שעדיין לא פותחה, המתח בין הפרוייקט למוצר ובין אנשי המכירות לאנשי הפרוייקט ועוד. קורס ייחודי זה יקנה כלים וטכניקות לפיתוח, שיפור ושמירה על הקשר עם הלקוח במצבי התמודדות שונים. בקורס יערכו סימולציות המבוססות על Case Studies אמיתיים מן התעשייה להתמודדויות מול לקוח.

### **מטרת הקורס**

פיתוח מיומנויות ניהול הלקוח בסביבת הייטק אצל מנהלים, הקניית מתודולוגיה לצד טקטיקות וכלים מעשיים עבור מצבי התמודדות שונים ומורכבים.

### **הקורס מיועד ל :**

מנהלי פרוייקט, מנהלי לקוח - Account Managers, מנהלים הבאים במגע תדיר מול לקוחות. רקע מוקדם: מנהלים בעלי נסיון בתחום ההייטק.

### **תוכנית הלימודים (שיטת הלימוד)**

הרצאות פרונטליות בשילוב סימולציות, דיונים ו- case studies מעולם ההייטק. במהלך הקורס ישולבו הרצאות של בכירים מהתעשייה.

### **מועצה מייעצת – Advisory Board**

כל הקורסים במסלול מלווים על ידי Advisory Board של אנשי היי טק בעל נסיון בתחום הרלוונטי.

- ליאור צדיקרי – שותף מנהל, סטארויז'ן
- דני הוכברג – סמנכ"ל Axxana
- אורי ריכטר – שותף סטארויז'ן ומייסד FaceToFace
- רונן רגב – סמנכ"ל Comverse
- אביחי לוי – שותף מנהל, סטארויז'ן

### נושאי הלימוד

- עקרונת לניהול לקוח חכם
- הקשר הישיר בין ניהול לקוח להצלחה או כשלון, רווח או הפסד
- מתודולוגיית Personal Customer Management (PCM) לבניית קשר ארוך טווח מול לקוח
- טכניקות וכלים למיפוי לקוח, זיהוי צרכים אמיתיים (אישיים ועסקיים), ניתוח טעויות נפוצות
- שיטות לבניית אמון וקשר מחייב (Bonding)
- גיוס לקוח לקידום מטרות משותפות, קירוב הלקוח לארגון
- ניהול ציפיות ושביעות רצון לקוח, התמודדות עם התחייבויות
- מניעת וניהול משברים, התמודדות עם מצבים לא נעימים
- משא ומתן שיתופי עם הלקוח
- תקשורת אפקטיבית עם הלקוח
- דיון בסוגיות ומצבי התמודדות מורכבים בניהול לקוח

### שעות לימוד : 20 שעות אקדמיות – 5 מפגשים שבועיים

#### תוכנית מפורטת לפי מפגש

מרצה	שעות	נושא לימוד	מפגש
אורי ריכטר	4	<p style="text-align: center;"><b>ניהול לקוח – אבני יסוד</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• החשיבות של ניהול לקוח – מדוע ההצהרה " Customer First" זה לא מספיק?</li> <li>• עקרון Manage and Don't Be Managed</li> <li>• בניית אמון מול הלקוח – מדוע וכיצד?</li> <li>• איך לבנות אמון ארוך טווח מהר עם הלקוח?</li> <li>• הקשר הישיר בין ניהול לקוח להצלחה או כשלון, רווח או הפסד – כמה באמת עולה משבר?</li> <li>• מהם תחומי האחריות של מנהל לקוח ?</li> <li>• עקרון Be There! – משמעויות לאורך כל שלבי הקשר</li> <li>• עיקרון Expectation Management</li> </ul>	1

אורי ריכטר  + מרצה אורח  (דני הוכברג)	4	<p style="text-align: center;"><b><u>מיפוי הלקוח וניתוח צרכים</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapping Your Customer – טכניקות וכלים למיפוי לקוח - מי חשוב ומי לא, זיהוי האופוזיציה וכיצד להתמודד איתה, טעויות נפוצות</li> <li>• ניתוח ומיפוי צרכים אישיים - Personal Needs</li> <li>• ניתוח ומיפוי צרכים עסקיים - Business Needs</li> <li>• סימולציה בניתוח צרכים</li> <li>• בעיית הסוכן – דיון קבוצתי</li> <li>• מדוע ואיך כדאי לשמור על הלקוח קרוב?</li> <li>• הרצאת אורח – איך לנהל לקוח מול תרבויות אחרות?</li> </ul>	2
אורי ריכטר	4	<p style="text-align: center;"><b><u>מיצובד כמנהל הלקוח</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• עקרונות תקשור נכון עם הלקוח</li> <li>• האם לשמור לקוח בכל מחיר?</li> <li>• עשה ואל תעשה           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ אמירת האמת ללקוח</li> <li>○ כיצד להעביר מסרים בעייתיים ללקוח?</li> <li>○ ניהול לקוח בסביבת התחייבויות של גורמים אחרים</li> <li>○ טיפול באסקלציות של הלקוח</li> <li>○ "הלקוח לא יודע מהוא רוצה" נכון או לא?</li> <li>○ דיון בנושאים ע"י המשתתפים</li> </ul> </li> </ul>	3
אורי ריכטר  רונן רגב	4	<p style="text-align: center;"><b><u>ניהול משברים – לעשות את הדבר הנכון</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• זיהוי דפוסים להתהוות משבר – כיצד נכון לנהל משבר</li> <li>• ניהול ציפיות ושביעות רצון לקוח – מניעת משברים עתידיים</li> <li>• ניהול משברים – מה חשוב ומה אסור לעשות?</li> <li>• התמודדות עם מצבים לא נעימים</li> </ul> <p style="text-align: center;">הרצאה אורח (רון רגב, סמנכ"ל ב- Comverse)</p>	4

אורי ריכטר	4	<p><b>משא ומתן מול הלקוח</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• יסודות המשא ומתן מול לקוח – כוח, זמן, מידע</li> </ul> <p><b>סיכום</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• סימולציה מסכמת</li> <li>• משוב למשתתפים</li> </ul>	5
------------	---	---	---

**לקבלת פרטים והרשמה:**

טלפון: 052-4468833

דוא"ל: [info@starvisionpartners.com](mailto:info@starvisionpartners.com)