

משתנה

מנהלים חווית לקוח במציאות

כנס מנהל תעסוקת אוכלוסיות

ספטמבר 2022

מהי חווית לקוח?

סך כל האינטראקציות בין המותג ללקוח, בשילוב
הביצועים הפיסיים והרגשיים שהמותג מעורר אצל
הלקוח בכל נקודות האינטראקציה.



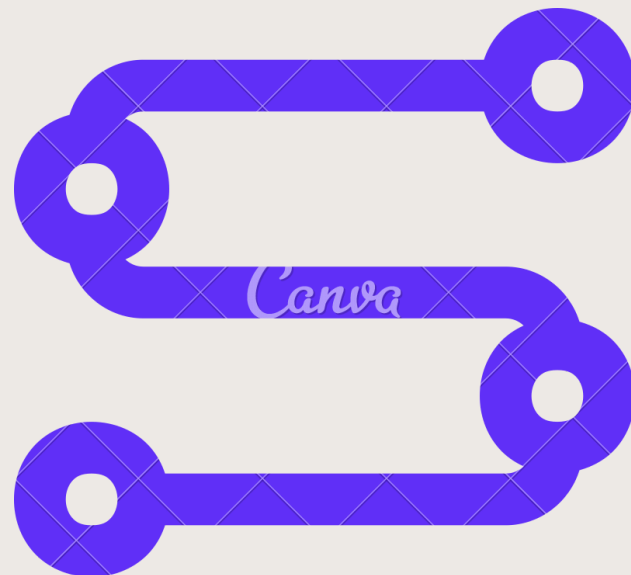
אז מה ההבדל בין
שירות לחווית לקוח?



ההגדרה

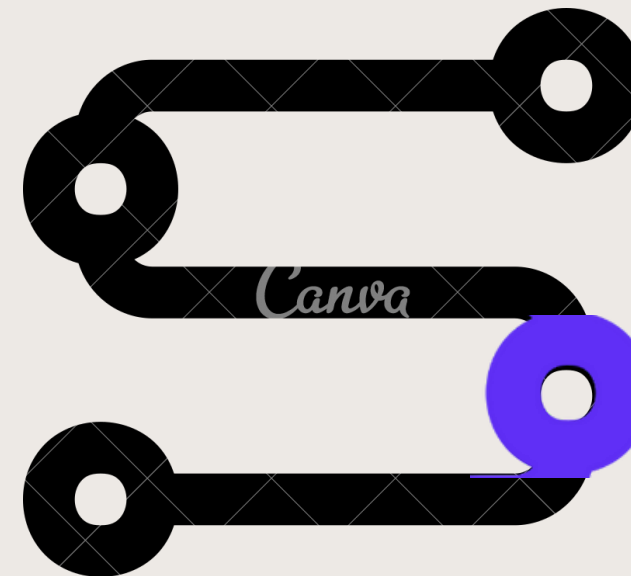
חוקי אקו

סך האינטראקציות של הלקוח מול הארגון בכל נקודות המגע



שיח

תהליך המתאר אינטראקציה ספציפית בנקודת מגע מול הארגון



ה ג י ש ה

מויג'אקוו
יוזמה

ליחיו
תגובה



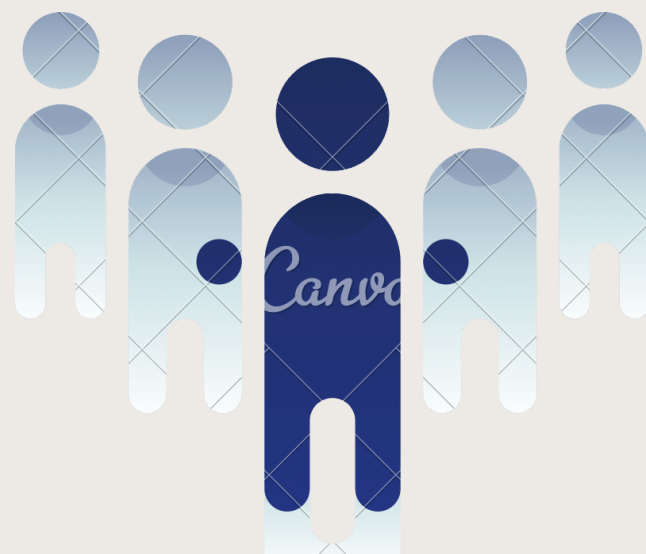
מ י א ח ר א י ?

מוית'לקוו

שירות

הנהלת הארגון

מנהל/ת האחראי/ת לשירות
ביחידה ספציפית



ה מ י ק ו ד

חווית לקוח

רגש - איך הלקוח הרגיש?

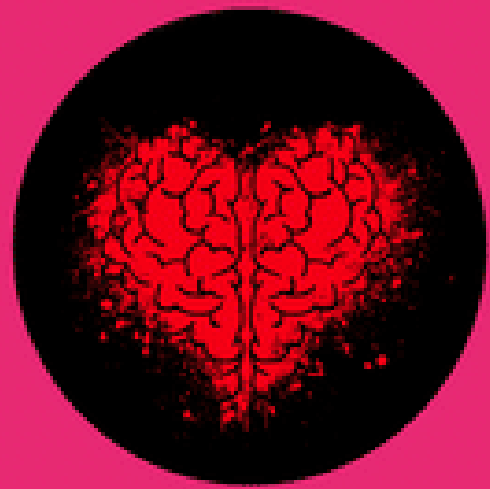


שיחור

פעולה - מה הלקוח עשה?



החומרים מהם עשויה חווית הלקוח



אמפתיה



מגע אישי



אמון



פתרון



זמן
ומאמץ



ציפיות

ציפיות בעידן amazon





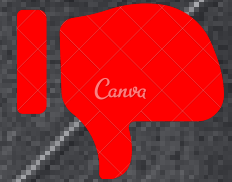
תודה שהתקשרת לזאפוס

מבוסס על סיפור אמיתי

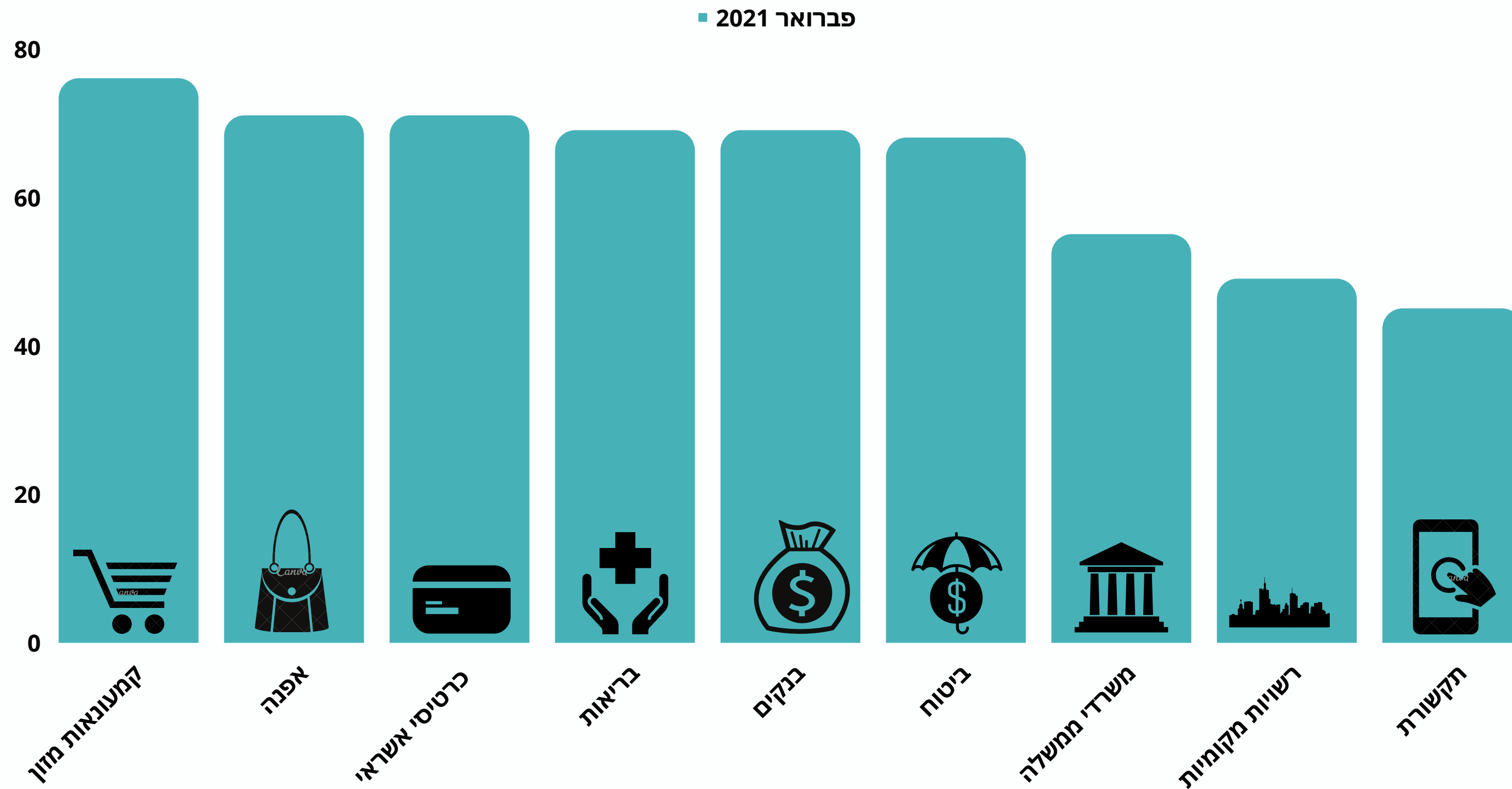
זמן צובע הכל



מאמץ תמיד משפיע לרעה על שביעות רצון

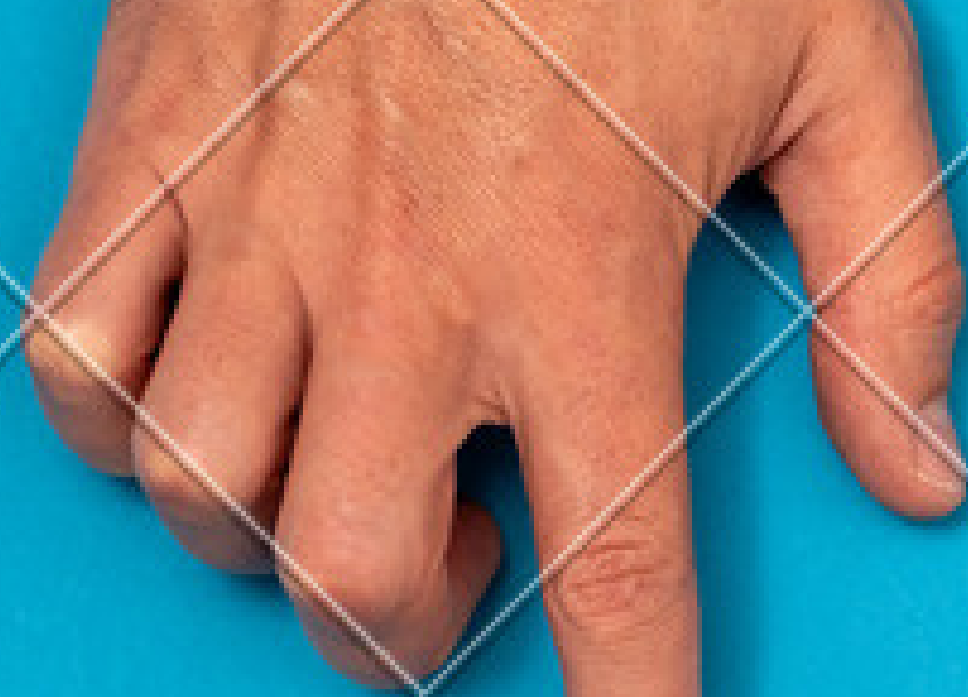


מדד המאמץ בישראל



על פי מכון המחקר CI מידע שיווקי

פתרון



Canva



פרסונליזציה - מגע אישי או אנושי?



אמון



A pair of hands, one adult and one child, are shown holding a torn piece of brown cardboard. The cardboard has the word 'Canva' in a white script font and 'Trust' in a bold black sans-serif font. The background is a dark, textured wooden surface. A white diamond-shaped grid pattern is overlaid on the entire image.

Canva
Trust

אבדן האמון ומותה של הסמכות

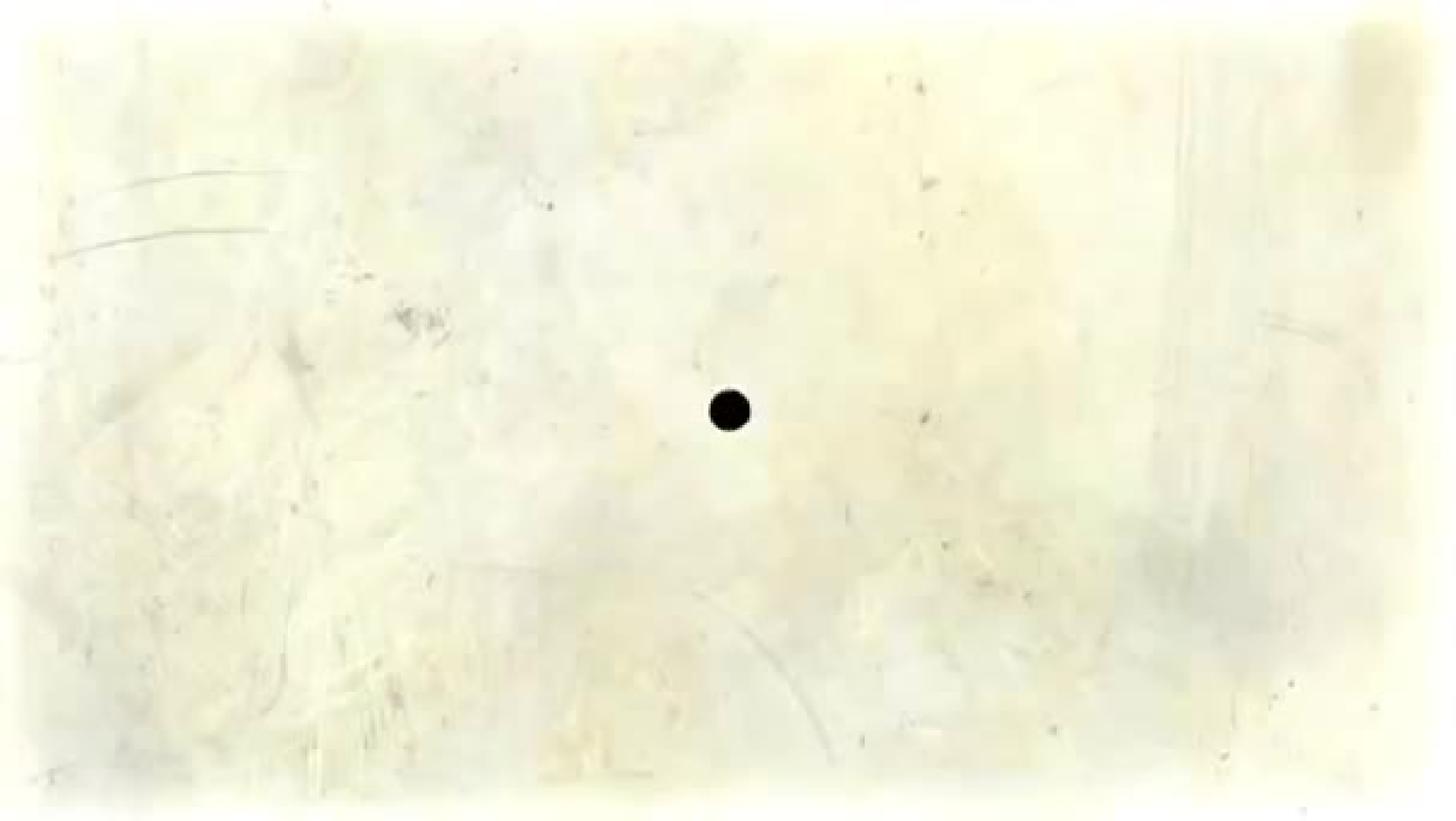


כמה שקפים על אמפתיה

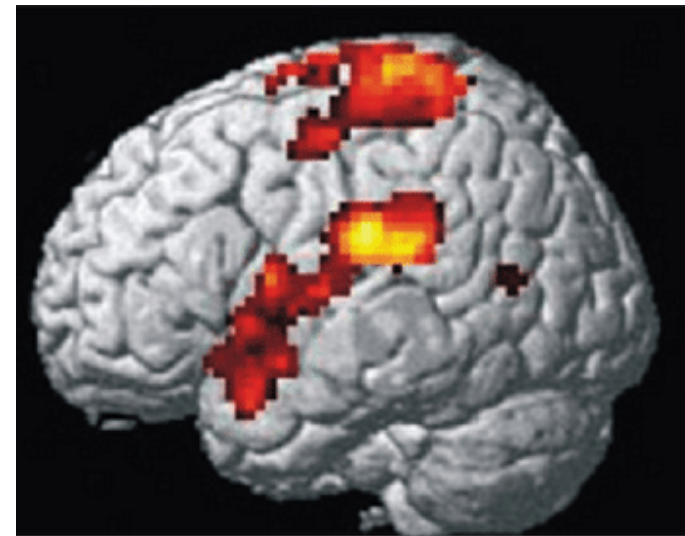
אמפתיה - מה זה בכלל?

אמפתיה (Empathy, ἐμπάθεια) היא תהליך פסיכולוגי, רגשי-שכלי, שבו אדם קולט ומבין במידה מסוימת את מצבו הנפשי של הזולת. תהליך זה דורש יכולת לקלוט ולהבין מצבים נפשיים של הזולת, הנקראת יכולת אמפתית. יכולת אמפתית מתבססת על תאוריה של תודעה. בתהליך האמפתי מתפתחת רגישות וקרבה כלפי הזולת. אמפתיה מופיעה לעיתים קרובות כתגובה למצוקה אצל הזולת. רבים כוללים בהגדרת האמפתיה לא רק את קליטת מצבו הנפשי של הזולת והבנתה, אלא גם את העברתה לזולת, כך שהוא ירגיש מובן-נפשית, או ש"מרגישים יחד איתו".

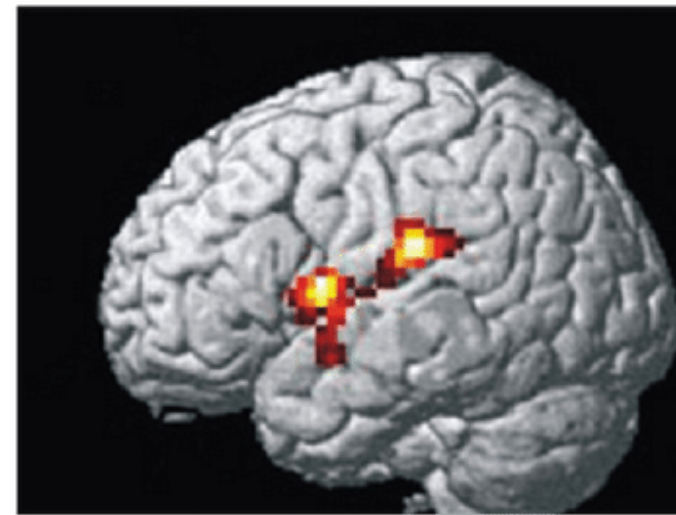
להבין
להרגיש



קצת ביולוגיה



Pain



Empathy

מודל נזירוני המראה אומר שהמוח שלנו כל הזמן משקף את מצבו של האחר בכל מיני רמות - מוטורית, תחושתית ורגשית. זה מנגנון מאוד חזק של הזדהות וחיקוי, שעובד באופן אוטומטי בלי שום מודעות.

אז רגע.

אמפתיה היא מנגנון ביולוגי?

כ.ן.
אבל

המנעות מאמפתיה היא מנגנון טבעי



כשאנחנו כל הזמן צריכים להכיל, אנחנו מנסים להמנע.
כשאנחנו נמנעים אנחנו פועלים כמו רובוטים

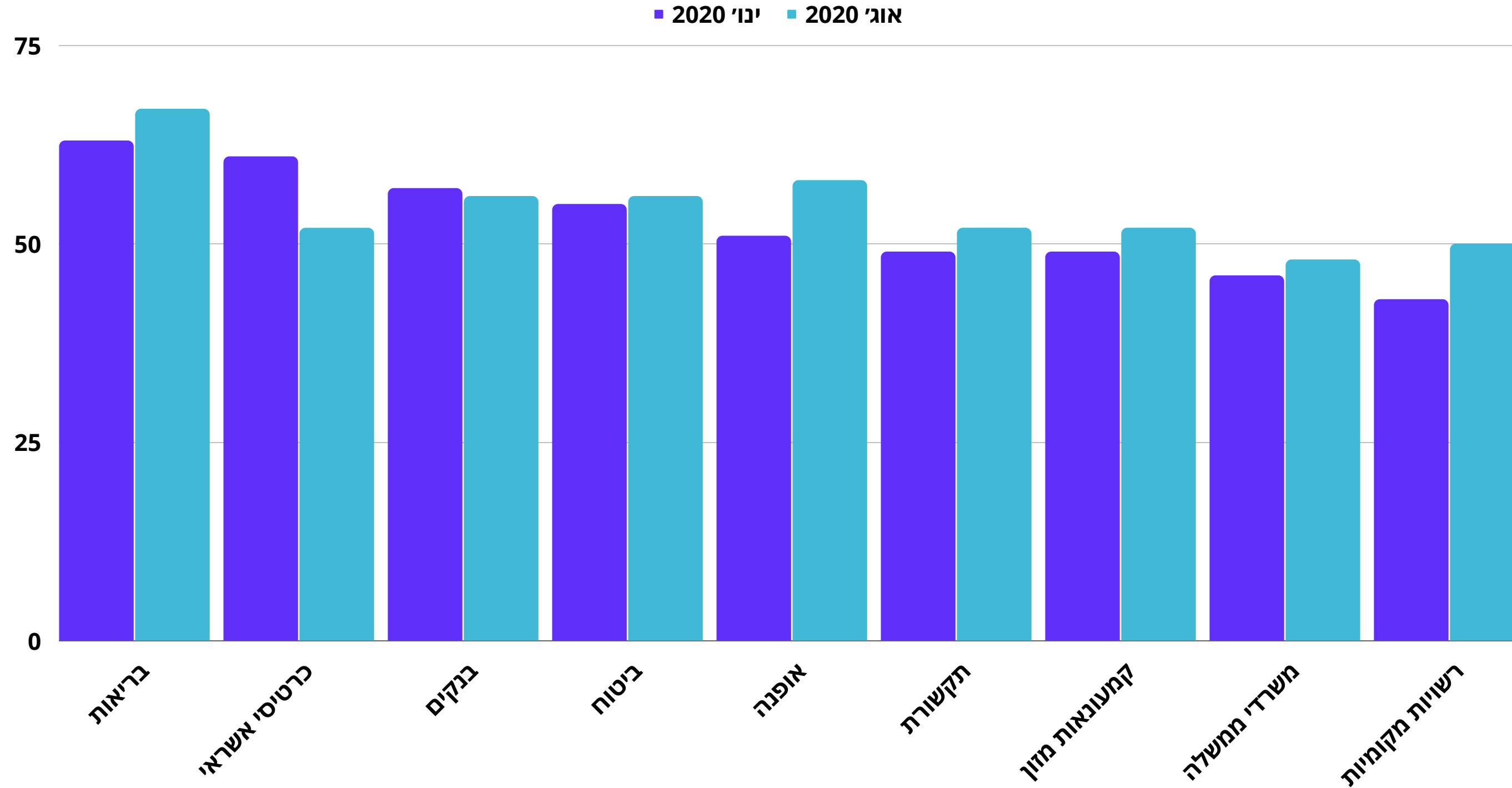
עייפות החמלה

COMPASSION FATIGUE



פריחה? זה משעמם..

מדד האמפתיה בישראל

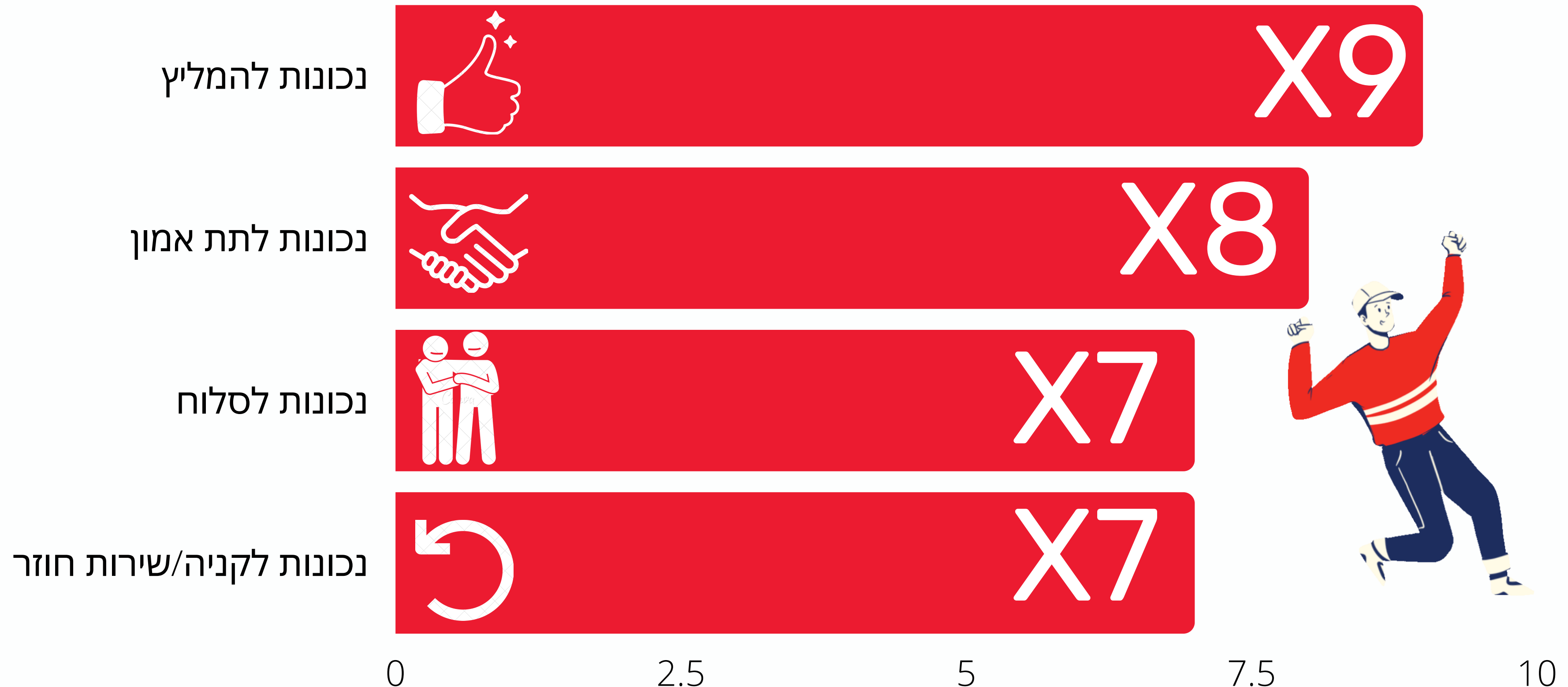


אז למה חווית לקוח?



אז למה חווית לקוח?

לקוחות נאמנים יותר, הכנסות גבוהות יותר, מותגים חזקים יותר



נכונות להמלצה - המדד החשוב ביותר

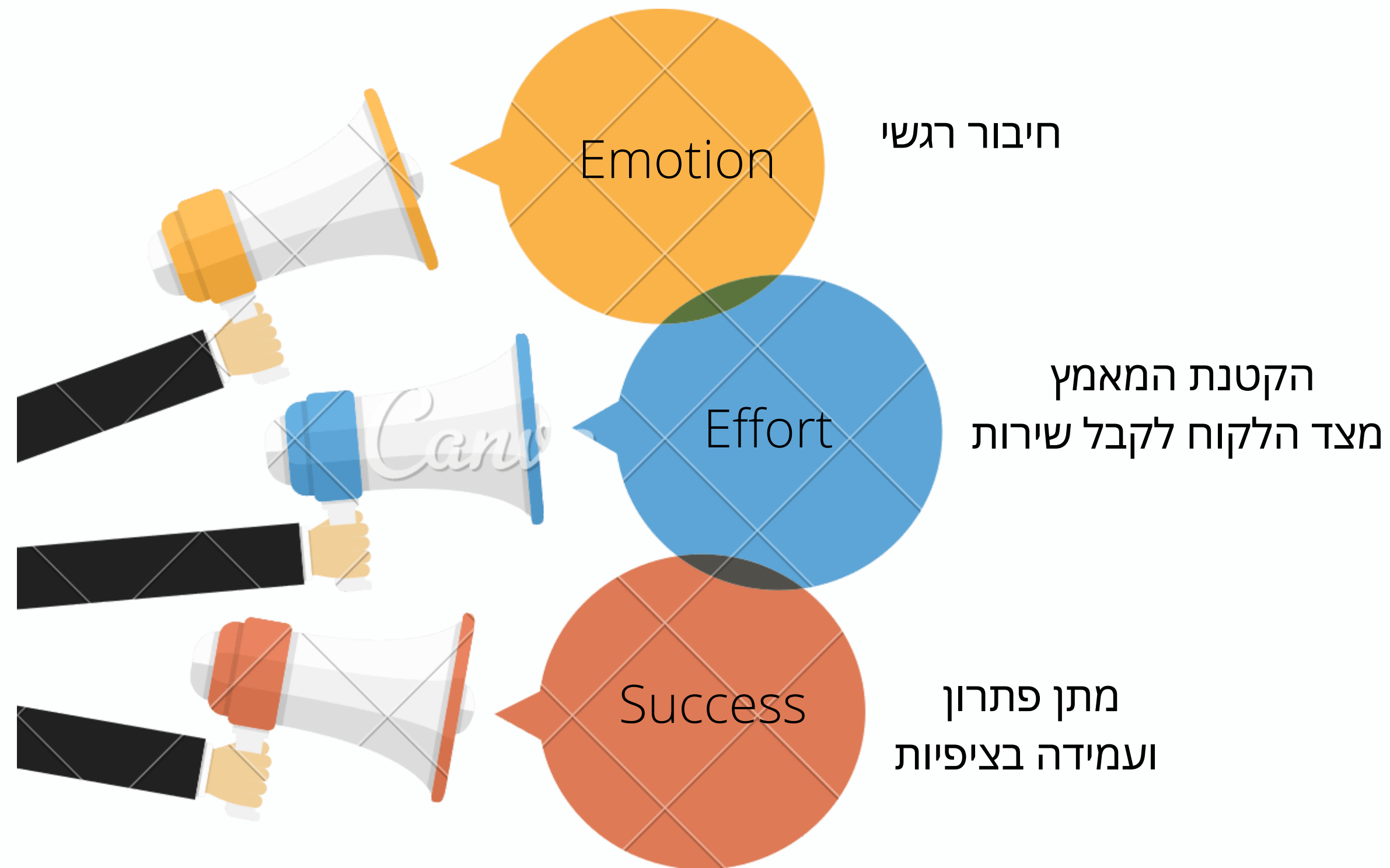
NPS

NET PROMOTER SCORE



$$NPS = \% \text{ 😊 } - \% \text{ 😞 }$$

מה משפיע על הנכונות להמלצה?



NPS

יוני 2022 תמונת מצב



מסע הלקוח

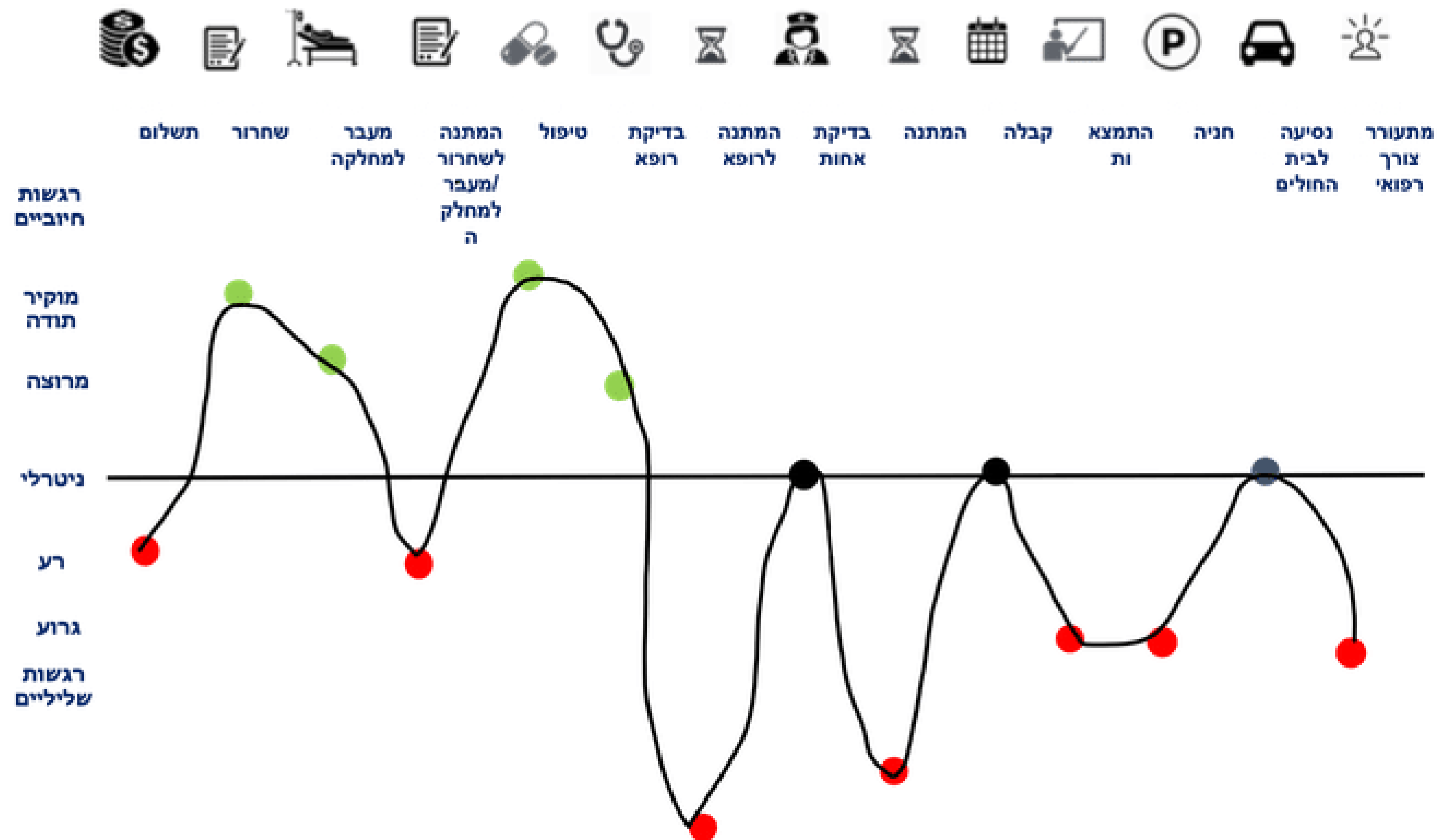


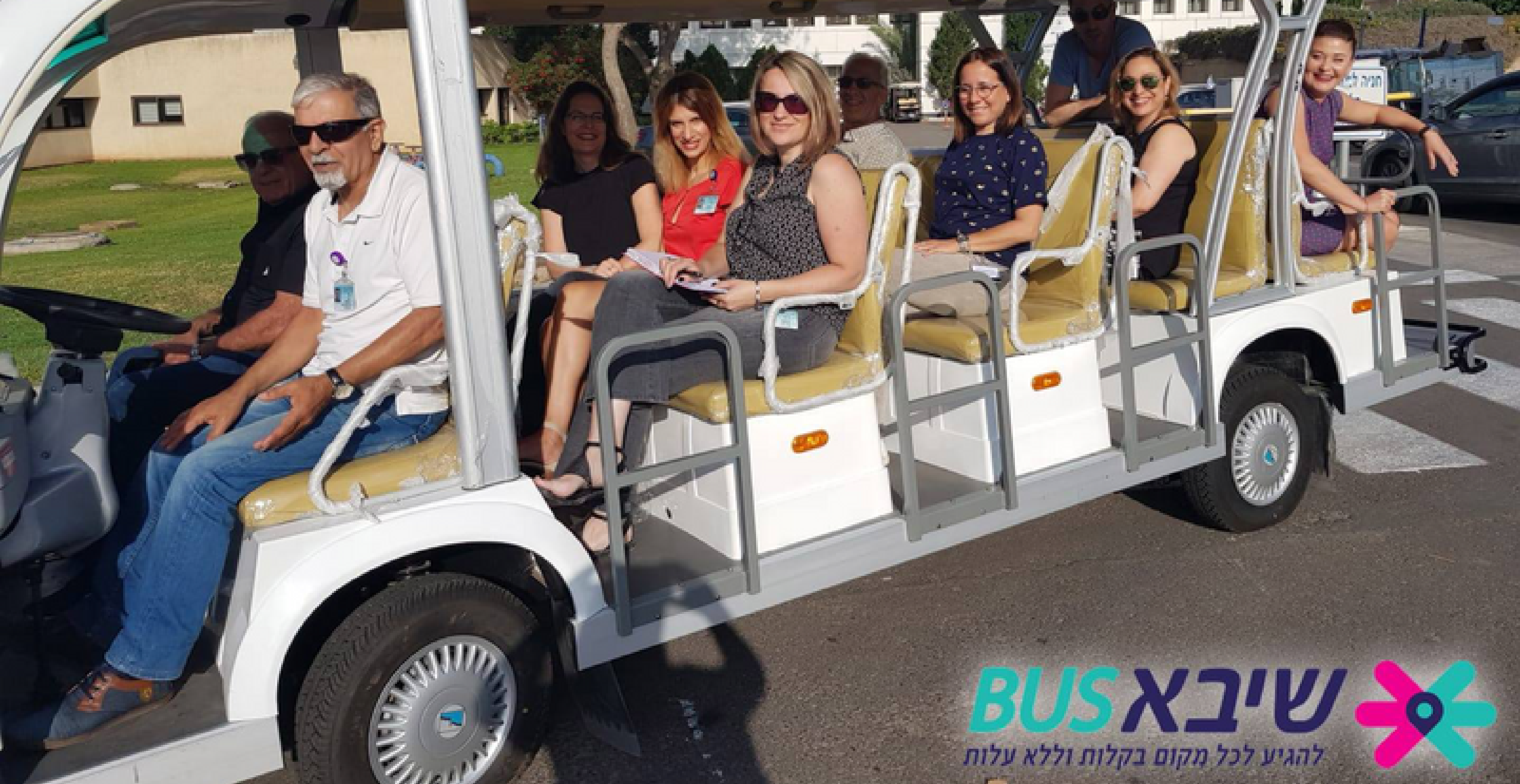
מה זה מסע לקוח?

לתאר את החוויה של הלקוחות מנקודת מבטם



מסע מטופל בחדר מיון





BUS שיבא 
להגיע לכל מקום בקלות וללא עלות

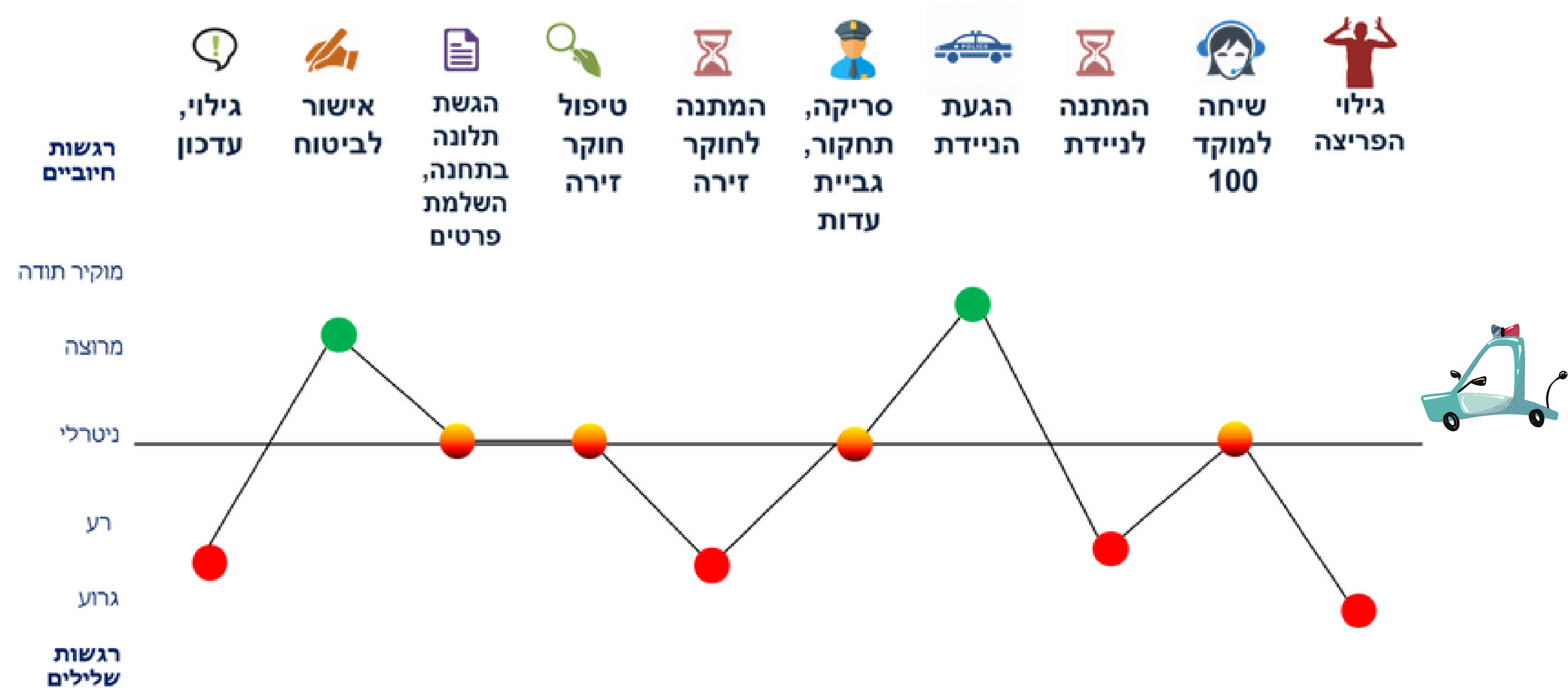


2021 - אפריל 4, New-Tech Magazine

Latest News

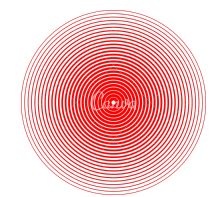
לראשונה בבית חולים בישראל: שירות הסעות דיגיטלי

מסע האזרח - פריצה לדירה



המסע - ניתוח



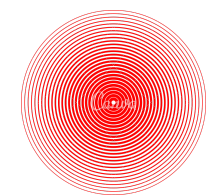


Pain point

תהליך הקבלה לניתוח

שירות דיגיטלי חדש לפני ניתוח: צ'ק אין מהבית





Pain point

ילדים מפחדים מ MRI





Let's go camping!





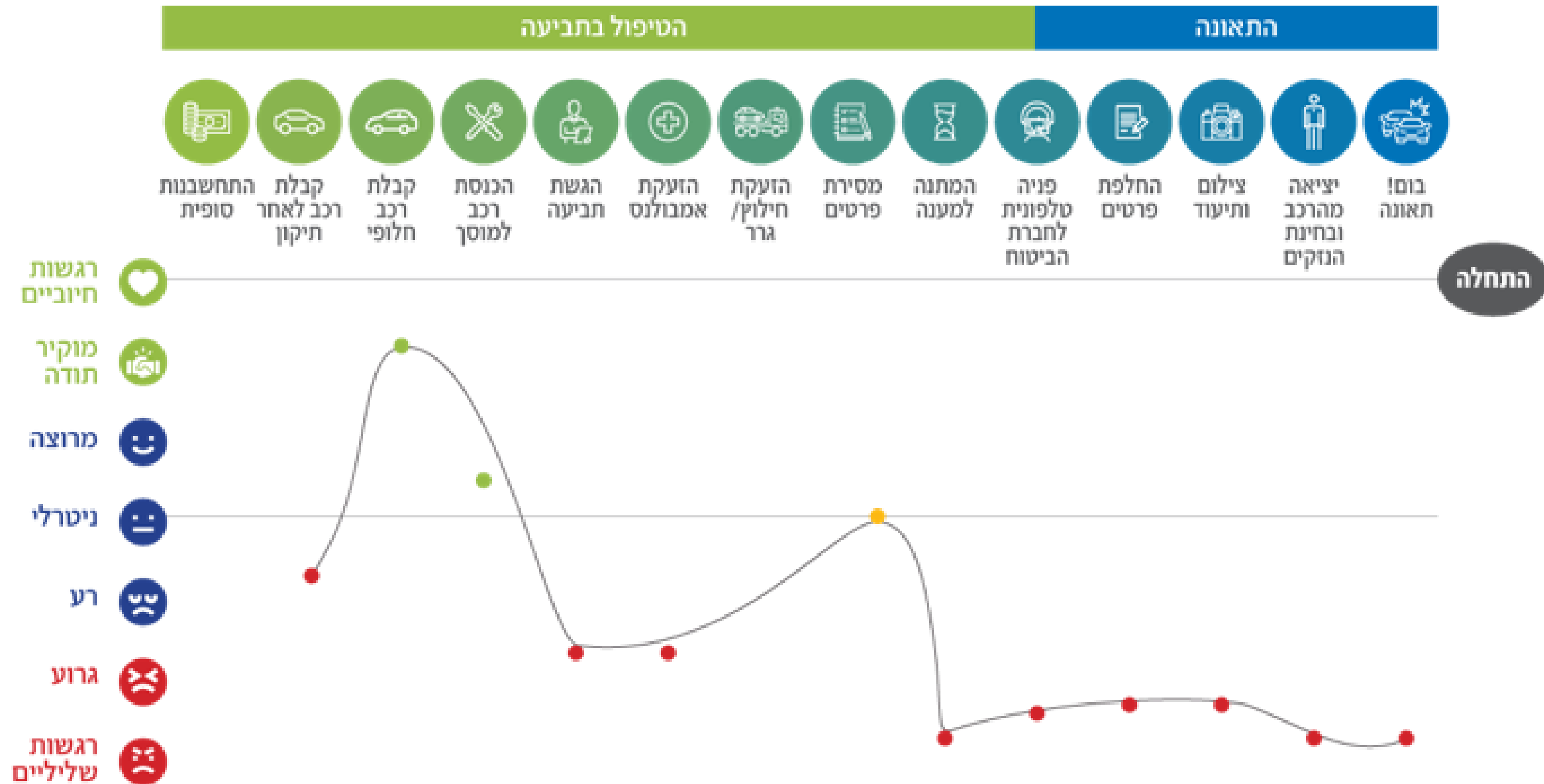
בית חולים איכילוב

תל אביב
מאי 2020



Canva

מסע לקוח מול חברת הביטוח - תאונת דרכים

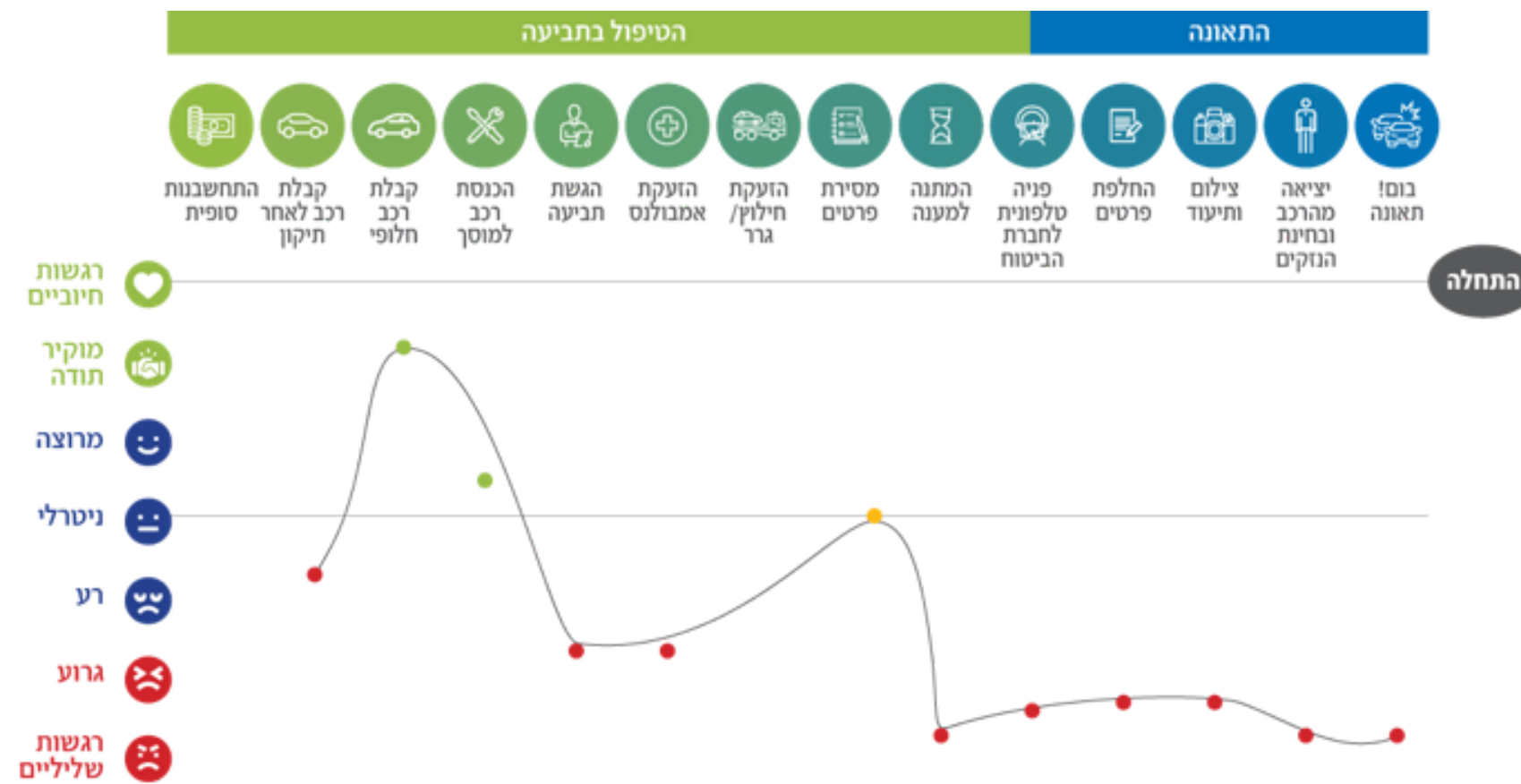


עיצוב מחדש של מסע הלקוח



כלכל
ביטוח ופיננסים

לפני



ככל
ביטוח ופיננסים

אחרי



אז למה זה לא עובד ברוב הארגונים?



חוזקה של השרשרת
כחוזקה של החוליה
החלשה

חוק פיזיקלי

חווית העובד

השירות שאני כעובד/ת
מקבל/ת מהארגון כדי לבצע
את תפקידי וללת שירות
ללקוח



השירות שאני כעובד/ת
מקבל/ת מהארגון

ההתפטרות הגדולה Great Resignation

כלכליסט

**תופעת ההתפטרות הגדולה הגיעה
גם לישראל**

העובדים היום מחפשים יותר "משמעות" ו"גמישות". האם האינפלציה תאלץ אותם להתפטר או שכבר אין דרך חזרה

ההתפטרות השקטה

בעולם | TheMarker

זעם על המונח "ההתפטרות השקטה": לא צריך לקרוע את התחת בשביל לעשות עבודה טובה

האם ההתפטרות השקטה בכלל קיימת? 3 הערות על הטרנד הכי מדובר בשוק העבודה

האם ההתפטרות השקטה, בה אנשים לא מתפטרים אבל במקביל לא
הטרנד הכי מדובר בשוק העבודה
האם הטרנד חדש, ומה המשמעות
התופעה הציבורית את תופעת ההתפטרות השקטה, בה אנשים לא מתפטרים אבל במקביל לא
התופעה הציבורית אינספור כתבות, ניתוחים וטורי דעה • האם הטרנד חדש, ומה המשמעות
התופעה הציבורית אינספור כתבות, ניתוחים וטורי דעה • האם הטרנד חדש, ומה המשמעות

פוסט קורונה

Canva



שינוי הרגלים



האצת תהליכים

לא יכולים

לעזוב את הנייד מהיד



יבדקו מייד את הנייד
בכל פעם שמקבלים
הודעה או התראה

אנחנו בודקים
את הנייד

6

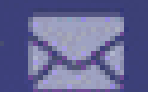
כל

דקות

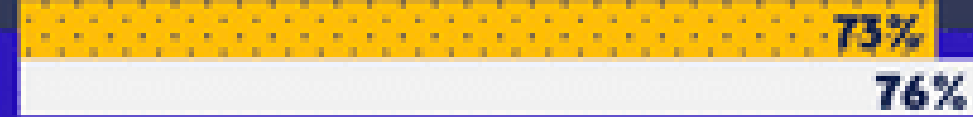
הווטסאפ הוא כמו חמצן

אי אפשר בלעדיו

נוער



WhatsApp



Youtube



Instagram



Tiktok



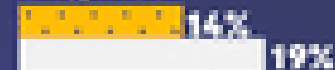
תחבורה ציבורית



מוסיקה



אי-מייל



90%

מחברים לוואטסאפ



18+



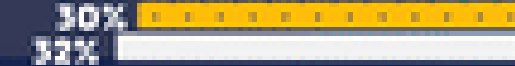
WhatsApp



Waze



אי-מייל



Facebook



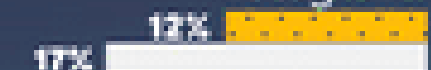
Youtube



העברת כספים/תשלומים



Instagram



ואם אין ווטסאפ

אל תדברו איתנו

25% בחרו שלא לתקשר עם אנשים
אחרים במהלך התקלה

35% עברו להסתמס



עולם התעסוקה

משתנה ואנחנו
משתדרגים בתוכו

למדנו לאזן

בין עבודה לבית

עבודה מהבית אינה
פוגעת באיזון בין החיים
המקצועיים והאישיים



31%

2020

2021

53%

לעבוד מהבית

זה בסיסי

ל-84%

חשוב השילוב של בין עבודה מהבית
והמשרד בחיפוש אחר עבודה חדשה





העבודה בעולם הדיגיטלי פתחה ערוצים חדשים לכולם

השכירים עשו שינוי קריירה



תכירו - הלקוחות החדשים שלכם

Generation Z





**דיגיטלים שלא חווה את החיים לפני עידן האינטרנט
היברידים
זמינות גבוהה, פידבק מיידי
רכישת ידע בחינם
קשב וריכוז נמוכים
חשיפה גבוהה לחדשנות בכל תחום
מעוניינים ביצירת עולם טוב יותר
ילדי דור הא ודור ה ע - הורות מגוננת
רגישות גבוהה, חרדתיות גבוהה**

אז איפה זה פוגש אותנו?

Carla



חווית לקוח היא הבסיס ליצירת נאמנות



עובדה: 96% מהלקוחות לא יתלוננו.
הם פשוט יעזבו.



משימור
לקוח קיים



עולה פי



גיוס של ללקוח חדש

השקעה של 5% בשימור לקוחות קיימים
תוביל לשיפור של 20-25% ברווחיות



להיות בנעליו של הלקוח זו תפיסת עולם



יוזמה





אנשים ישכחו מה אמרת, אנשים
ישכחו מה עשית, אבל אנשים
לעולם לא ישכחו כיצד גרמת
להם להרגיש.

מאיה אנג'לו



תודה!
ODEYA
EXPERIENCE KNOWHOW