

# 流程与客户体验

## ——研发流程的客户体验设计与体系建设

### 【课程背景】

21 世纪是体验经济时代，体验为王！体验重于关系！传统的客户关系管理面临着崭新的颠覆式升级。

近来，许多行业标杆企业引入了客户净推荐值 NPS 指标作为企业战略核心指标，期冀它能为企业的客户关系管理带来质的飞跃，但，NPS 的提升恰恰靠的是客户体验管理 CEM。

客户体验管理，从客户角度（即接收端）切入，实施客户体验值的管理，但体验为果，而交付为因。所以，体验值的保持与提升，要靠交付端，即企业内部流程和员工行为的保持提升来保证。

本课程将一幅幅“客户体验情境剧”的“台前幕后”展现给每个学员，通过观摩、来进入客户体验管理的角色，然后，编导自己企业的“客户体验情境剧”，通过这样的切身体验来掌握《客户体验管理》与《流程管理》的知识体系、方法论和工

---

具。并为学员企业带回培训成果——企业的“客户体验流程”设计稿。

### 【课程目的】

- 一、 掌握客户体验的概念与实操方法
- 二、 明晰学员自身企业研发流程的客户体验优化点
- 三、 带着优化后的自身企业研发流程走

### 【课程纲要】

#### 第一部分 客户关系管理 CRM 与客户体验管理 CEM

- 一、 CRM 与 CEM 的异同
    1. 何谓关系？何谓体验？
    2. 关系与体验，哪个更重要？
    3. 企业为何要维护客户关系与提升客户体验？
  - 二、 客户体验要素、逻辑与客户体验管理方法论
    1. 客户体验的要素有哪些？
      - 1) 消费要素
      - 2) 决策要素
    2. 客户体验的商业逻辑
    3. 客户体验管理方法论
-

### 三、 研发体验管理案例分析

1. 国际标杆企业研发体验管理分析
2. 国内标杆企业研发体验管理分析

### 四、 企业客户体验实景复盘

1. 分组实操：学员企业的研发体验实景建模
2. 课堂讨论：学员企业的研发体验管理复盘
3. 导师点评：各组研发体验管理问题分析

### 五、 研发体验优化

1. 分组实操：学员企业研发体验管理优化
2. 课堂讨论：
  - 1) 如何从客户的角度（接收端）向企业提出研发体验要求？
  - 2) 如何从企业的角度（交付端）确保研发体验？

## 第二部分 基于客户体验的研发流程管理

### 一、 客户体验的研发交付端管理

1. 客户体验点的研发交付端管理
  2. 基于客户体验的研发交付过程控制
    - 1) 研发控制点选择
-

## 2) 研发交付活动的量化与控制

### 二、 基于客户体验的研发流程管理

1. 劳动分工与流程
2. 流程与客户体验
3. 研发流程绩效指标逻辑

### 三、 基于客户体验的研发流程绩效指标设计

1. 分组实操：学员企业研发关键客户体验流程建模
2. 课堂讨论：
  - a) 确保研发体验的流程行为关键点有哪些？
  - b) 如何控制研发流程行为关键点？
  - c) 没有量化就没有管理，如何设置研发流程行为关键点绩效指标？
3. 分组实操：学员企业研发体验关键流程绩效指标逻辑链设计
4. 导师点评：各组练习之成果评价

## 总结与提高

### 一、 大数据与客户体验管理

---

## 二、 大数据与流程绩效管理