

# תכנית CX. ניהול חווית לקוח

מועד פתיחה: 6.05.2025

9 מפגשים אחת לשבוע בימי ג' בין השעות 17:00-21:00  
6.05.25 | 13.05.25 | 20.05.25 | 27.05.25 | 3.06.25 | 17.06.25 | 24.06.25 | 1.07.25 | 8.07.25

החברות המובילות בעולם העסקי של היום לא סוחרות במוצרים או בשירותים, אלא בחוויות שלנו. חברת סטארבקס נחשבת כיום לאחת החברות המצליחות בעולם אך לא הודות לאיכות הקפה שהיא מוכרת: היא הצליחה ליצור חוויה ששינתה מהיסוד את שגרת היומיום של האמריקאים. היא גרמה למהפך בהרגלי הביולוי של לקוחותיה, בעוד שהמוצר עצמו הפך לשולי בכל הסיפור. סטארבקס לא מתחרה יותר בבתי קפה אחרים, אלא בסלון הביתי או בספרייה הציבורית. ברגע שבו ארגון מפסיק להתחרות במתחריו הטבעיים, נוצרת חוויה מסוג חדש. כאשר הוא מתחרה על מוצר או מחיר הוא נשאר בתוך גבולות השוק שלו, אך כאשר הוא מצליח לייצר עבור לקוחותיו חוויה יוצאת דופן, הוא עובר לקטגוריה אחרת לגמרי. צמד המילים "חווית לקוח" הוא הרבה יותר מ-buzzword חולף. חווית הלקוח הפכה להיות חשובה יותר מהמוצר עצמו, וארגונים שיתעלמו מתובנה זו עלולים למצוא את עצמם מחוץ למשחק.

## בין הנושאים בקורס:

CX כמטבע הסחיר החדש | הלקוחות החדשים – קיים לדמותם | מאמן למדען. כלי מדידה של חווית לקוח | Storytelling. לתת חיים לדאטה | נכסיות מותג ומילת הקסם: אמפתיה | שיימינג כ-VIP Channel, או: כיצד מטפלים במשברים? | אתגר האמוציונליות: בוטים ופתרונות מהעתיד | כלכלה התנהגותית. סדנת TED Sprint | Behavioral Design: הבשורה בתחום חווית הלקוח

## למי מיועד הקורס?

מנהלי מוצר | מנהלי שיווק | מנהלי חווית לקוח בעולם החדש | מנהלי פיתוח עסקי | העוסקים. וממחקרי שוק | כל בעלת תפקיד המעוניין. לעשות הסבה לעולמות חווית הלקוח

## ניהול אקדמי – ד"ר לירז מרגלית

בעלת דוקטורט בפסיכולוגיה עם התמחות בתורת המשחקים ובכלכלה התנהגותית. מרצה באוניברסיטת רייכמן ובעלת טורים במגזין Psychology Today ובמגזין העסקי CMSWire. מחקרה על התנהגות גולשים זכו לפרס המחקר הטוב ביותר בנוירומרקטינג ובנוסף קיבלה פעמיים את התואר "כותבת השנה" (contributor of the year) ב-CMSWire. בעלת ניסיון מחקרי ויישומי בניתוח תהליכי חשיבה והבנת צרכי משתמשים המשלבת את חקר המוח, תהליכים קוגניטיביים ואינטראקציית אדם מחשב (Human-Computer Interaction). בשנים האחרונות חוקרת אספקטים שונים של התנהגות בעולם הדיגיטלי. ספרה "הנדסת התודעה" זכה לביקורות ושבחים רבים.

## סגל המרצות והמרצים

**צביקה ביידא** מנהל פעילות ה-E-Commerce וחבר הנהלה שופרסל **יעל אטיאס** מנהלת יחידה עסקית, אגף שיווק בתנובה **אריאלה דניאלי** מומחית ומייעצת לחדשנות דיגיטלית **לירון ורמן** מנהל מרכז החדשנות סיטיבנק ישראל לשעבר **אודה-יה כלפון** מומחית לייעוץ עסקי וניהול חווית לקוח **פרופ' ברק ליבאי** בית ספר אריסון למנהל עסקים אוניברסיטת רייכמן **רון סלם** סמנכ"ל שיווק Samsung ישראל **סיון קלינגבייל** עורכת TheMarker **ד"ר רועי ששון** מנהל דאטה בכיר ומרצה בבית ספר אריסון למנהל עסקים אוניברסיטת רייכמן

## תכנית המפגשים

מפגש	תאריך	נושאים
1	6.05.2025	CX כמטבע הסחיר החדש
2	13.05.2025	הצרכן החדש - קיום לדמותו מפרספקטיבה שיווקית
3	20.05.2025	מאמן למדען. כלי מדידה של חווית לקוח
4	27.05.2025	Storytelling. לתת חיים לדאטה
5	3.06.2025	נכסיות מותג ומילת הקסם: אמפתיה
6	17.06.2025	שיימינג כ- VIP Channel, או: כיצד מטפלים במשברים?
7	24.06.2025	כיצד בינה מלאכותית תוכל לסייע לארגונים להבין את לקוחותיהם
8	1.07.2025	כלכלה התנהגותית. סדנת Behavioral Design
9	8.07.2025	בינה מלאכותית, Chat GPT - משמעויות לחווית לקוח

\*FORE לימודי חוץ והכשרת מנהלים באוניברסיטת רייכמן שומר לעצמו את הזכות לערוך שינויים קלים בתכנית

למסיימי הקורס תוענק תעודה מטעם FORE לימודי חוץ והכשרת מנהלים באוניברסיטת רייכמן בעבור 48 שעות אקדמיות. קבלת התעודה מותנית בנוכחות של 80% לפחות.

מוזמנים לפנות ליועצי הלמידה שלנו לפרטים נוספים:

שחר סמוליאנסקי | 054-5870073 | [shahar.smuliansky@runi.ac.il](mailto:shahar.smuliansky@runi.ac.il)