ANDREW MCMILLAN

LONDON SPEAKER BUREAU

- **Principal at Engaging Service, specialising in customer experience and employee engagement**

Andrew McMillanは、有名なサービスおよび販売文化のスペシャリストです。彼はジョンルイスパートナーシップで20年以上を過ごし、そこでデパート部門全体で顧客サービスを指揮し、英国中の26店舗で20,000の顧客向けパートナーを務めました。コンサルタントとして、民間および公共部門の顧客と協力してきました。地方自治体が明確で差別化された顧客体験を提供し、National Health Serviceの信頼と協力して患者体験の定義と発展を図りました。ヴァージンアトランティックを含む。

Topics

- Branding
- Business
- Customer Service
- Management
- Marketing

マスタークラスの概要
スタッフを通じて提供される経験の質は、製品やサービスの質と同じくらい重要です。クラス最高のカスタマーサービス戦略を開発し、それに適合する企業風土を築くことが、混雑した市場での差別化の大きなポイントとなります。顧客サービス戦略のリーダーであるAndrew McMillanと、小売業者John Lewisの成功を決定づける伝説的な顧客サービスの背後にある頭脳がこのマスタークラスをリードしています。それはあなたの従業員を通して - あなたのブランドを定義する明確で差別化されたカスタマーエクスペリエンスをどのように開発するかをあなたに示すように設計されています。

価値と期待される成果

- カスタマーエクスペリエンスの力をより深く理解する
- 自分の組織の有効性を判断するためのフレームワーク
- あなたの戦略のあらゆる弱点に対する実用的な解決策
- 明確で差別化されたカスタマーエクスペリエンスを提供するためのステップバイステップガイド

何がカバーされていますか？
このマスタークラスは2つのセッションに分けられ、戦略と実行の両方をカバーします。

- 戦略：製品やサービスを差別化する方法/明確な戦略目標を設定する/組織の差別化における顧客エクスペリエンスの力
- 実行：定義された従業員主導の顧客エクスペリエンスを創造し維持するための6つのステップ：定義/測定/伝達/リード/報酬および認識/募集

Andrewは彼が伝えるメッセージと同じくらい魅力的であり、そして顧客に無敵のサービスを提供することへの彼の情熱は彼が演説するあらゆる聴衆との彼の揺るぎない関係に反映されています。