

קהילת הלקוחות שלי

מטרת הקורס: ללמוד ולקבל כלים כיצד לבנות ולחזק את הקשר עם הלקוחות דרך קהילות ויצירת חוויית לקוח, באופן שיגרום להגברת מעורבותם ונאמנותם למותג. בקורס נלמד כיצד הקמת קהילה לעסק או שימוש בקהילות קיימות יכול לייצר מרחב נוסף לדיאלוג עם הלקוחות ולהיות במה למיתוג האישי שלכם כבעלי עסקים.

קהל יעד: בעלי עסקים וכן בעלי תפקידים בארגונים (עמותות, רשויות) המעוניינים ללמוד כיצד לחזק את הקשר עם לקוחותיהם באמצעות קהילות מותג.

5 שעות אקדמיות למפגש, 30 ש"א לקורס, 600 ₪

פירוט	נושא	מפגש
<ul style="list-style-type: none"> משמעות הקהילה לארגון/עסק הכרות עם עולם הקהילות מהי קהילה? למה לבנות קהילה לעסק? סוגי קהילות - וירטואלי פיזי פלטפורמות לניהול קהילה חברי קהילה - מיפוי, איתור, צירוף, הגדלת חברי הקהילה <p>עבודה פרטנית - כתיבת החזון עבור הקהילה, מה המטרה, איזה קהילה רוצים לפתוח, אפיון קהל היעד</p>	<p>הכרות עם עולם הקהילות</p> <p>למה להקים קהילה לעסק אם בכלל?</p>	<p>1</p> <p>5.11.24</p>
<ul style="list-style-type: none"> הגדרת תפקיד, אופן העבודה של העסק עם מנהל הקהילה, תיאום צרכים משמעויות ניהול קהילה כבעל עסק אופן ניהול נדרש לפי פלטפורמות גאנט עבודה בניהול הקהילה ניהול סיכונים בקהילה ואחריות המנהל <p>עבודה פרטנית - המשך בניית תוכנית בינוי קהילה</p>	<p>תפקיד מנהל הקהילה, בעל העסק בניהול הקהילה</p>	<p>2</p> <p>12.11.24</p>
<ul style="list-style-type: none"> איך לצרף חברים לקהילה? בחירת קהל יעד מדויק איך מייצרים מעורבות והשתתפות של החברים בקהילה? מפגשים ואירועי קהילה - הפקת מפגשי קהילה, חשיבותם ויצירת האימפקט לקהילה הכרות עם כלי הניהול בפלטפורמות דוחות מנהל מענה נכון ללקוחות בדיגיטל תקנון ניהול משברים ותלונות <p>עבודה פרטנית - המשך בניית תוכנית בינוי קהילה</p>	<p>גיוס חברי קהילה, אירועי קהילה ויצירת מעורבות</p>	<p>3</p> <p>19.11.24</p>



<ul style="list-style-type: none"> • מיתוג הקהילה – איך נכון למתג אותה? שפה ויזואלית, מסרים נכונים. • תוכן הוא המלך! מה השפה שלנו? • כתיבת תוכן – כלים • איך משלבים את פעילות העסק במרחב בתוך הקהילה ללא מכירה • לייבים, פינות ותוכן של הפעילות העסקית • משמעות מיצובית של התוכן והמסרים <p>עבודה פרטנית בתוכנית עבודה</p>	<p>מיתוג הקהילה, ניהול תוכן בקהילה</p> <p>מיתוג אישי של בעל העסק ומנהל הקהילה ברשת</p>	<p>4</p> <p>26.11.24</p>
<ul style="list-style-type: none"> • איך לרתום קהילות אחרות לקידום העסקי שלי • מיתוג אישי ברשת <p>עבודה פרטנית מיפוי הקהילות הרלוונטיות לעסק</p>	<p>איך לרתום קהילות ומרחבים דיגיטליים ברשתות אחרות לקידום המותג שלי</p>	<p>5</p> <p>3.12.24</p>
<ul style="list-style-type: none"> • מהי חווית לקוח? • איך ליצור חווית לקוח • איך ליצור חווית לקוח דרך פעילות הקהילה • סיכום הקורס 	<p>יצירת חווית לקוח בעסק ודרך קהילה</p>	<p>6</p> <p>10.12.24</p>