

EN İYİ MÜŞTERİ DENEYİMİ KRİTERLERİ

Günümüz koşullarında müşteri deneyimi yönetimi alanında kurumlar(markalar) ve müşteriler arasında oluşan ve her temas anında güncellenen etkileşim bütünü ile fark yaratan iletişim merkezlerinin ödüllendirileceği kategoridir.

Seçim Kriterleri

En iyi müşteri deneyimi kategorisi aşağıdaki temel konu başlıklarda değerlendirilecektir:

1. Müşteri deneyimi stratejileri
 2. Müşteri deneyimi uygulamaları
 3. Performans sonuçları
 4. Müşteri deneyiminde sürdürülebilirlik planları
- 1. Müşteri Deneyimi Stratejileri:**
 - a. Kurumun tanımlı müşteri deneyimi yönetimi stratejileri
 - b. Kurumun tanımlı müşteri deneyim yönetim modeli
 - c. Kurumun hâlihazırda yararlandığı deneyimsel araştırma metodları
 - 2. Müşteri deneyimi uygulamaları**
 - a. Fark yaratan müşteri deneyimi uygulamaları
 - b. Müşteri deneyim haritalama yöntemleri
 - c. Müşteri motivasyonu uygulamaları
 - d. Deneyimsel segmentasyon
 - e. Deneyim tasarım süreci
 - f. Müşteri Deneyim Ölçümleme yöntemleri
 - 3. Performans Sonuçları**
 - a. Müşteri sadakat matris sonuçları
 - b. MDY ölçeği hazırlama süreci
 - c. MDY kullanılan genel ölçekler ve dönemsel sonuçlar
 - d. MDY kullanılan kuruma özel ölçekler ve sonuçlar
 - 4. MDY'de sürdürülebilirlik planları**
 - a. Sürdürülebilir müşteri deneyim yönetimi vizyonu
 - b. Sürdürülebilirlik planları

Bütün bu yukarıdaki konulara ilişkin yaklaşımların destekleyicisi sunulacak kanıtlardır. Asıl değerlendirme konulara ilişkin sunulan kanıtlara göre yapılmaktadır.

Bu kategorinin kazananı, kendine özgü yenilikçi ve benzeri olmayan biçimde çalışmalı ya da olağanüstü sonuçlar getirmiş olmalıdır.

NOT: Değerlendirme Kurulu, yukarıdaki kriterlere uygun aday olmaması halinde, bu kategorideki ödülü vermeme hakkına sahiptir.