

Szkolenie warsztatowe:



# Total Experience w praktyce



**Zintegruj Customer Experience z Employee Experience  
dla lepszych wyników biznesowych**



- Koncepcja Total Experience i argumenty liczbowe
- Działania w skali mikro i makro
- Myślenie systemowe - uniwersalne zasady biznesowe
- Pierwsze kroki TX w organizacji
- Narzędzia wspierające realizację założeń TX
  - Całościowe spojrzenie na Total Journey
  - Pętle zwrotne (ciągłe doskonalenie)
  - Punkty dźwigni (obszary o największym wpływie)
  - Myślenie przyczynowo-skutkowe



TOTAL EXPERIENCE

# Czym jest Total Experience?

**Total Experience (TX) to zintegrowane (całościowe i strategiczne) podejście do zarządzania doświadczeniami, które łączy Customer Experience (CX) i Employee Experience (EX) w jeden spójny system.**

Celem TX jest tworzenie wartości zarówno dla klientów, jak i pracowników, poprzez zapewnienie harmonijnej i spójnej interakcji na wszystkich poziomach organizacji. Jego istotą jest projektowanie rozwiązań z nastawieniem na potrzeby ludzi w danych procesach, których właścicielstwo jest często rozproszone w organizacjach.



The diagram consists of two overlapping trapezoidal shapes. The left trapezoid is dark brown and contains the text 'Customer Experience' in white. The right trapezoid is a lighter brown and contains the text 'Employee Experience' in dark blue. These two shapes overlap, with the right one partially covering the left one. Below these two shapes is a single, wide, light brown horizontal bar that spans the width of the diagram. This bar contains the text 'Human Experience' in dark blue. The overall shape formed by the two overlapping trapezoids and the bar below them is a larger trapezoid pointing to the right.

Customer  
Experience

Employee  
Experience

Human Experience



# Czym jest Total Experience?

## Total Experience

**70%**

zaangażowanych  
pracowników lepiej  
rozumie, jak spełniać  
potrzeby klientów

**24%**

wyższy wskaźnik NPS  
osiągają marki z wysokim  
poziomem  
zaangażowania  
pracowników



# Dwie skale działań

## Mikro

Działania w ramach projektów, procesów

Codzienne operacje

Szybkie wdrożenia

Bezpośredni wpływ

Testowanie na mniejszej skali

## Makro

Całościowe podejście w firmie

Strategiczne planowanie

Zmiany organizacyjne i technologiczne

Kultura organizacyjna

Długofalowe korzyści





# Kluczowe aspekty myślenia systemowego



Holistyczne podejście  
i wielowątkowość analiz



Całościowy widok  
(np. na Total Journey)



Identyfikacja powiązań  
i zależności



Pętle zwrotne  
(ciągłe doskonalenie)



Punkty dźwigni  
(największy wpływ)



Myślenie przyczynowo-skutkowe  
(np. pogłębienie 5WHY)



# Total Journey - Połączenie CX i EX na ścieżce

|                                                                                  |                                     | Faza 1          |        |        | Faza 2 |        |        |        | Faza 3 |        |        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                                                                                  |                                     | WARSTWA ŚCIEŻKI | Krok 1 | Krok 2 | Krok 3 | Krok 4 | Krok 5 | Krok 6 | Krok 7 | Krok 8 | Krok 9 |
|  | Wrażenia Klienta                    |                 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|                                                                                  |                                     |                 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|                                                                                  |                                     |                 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|  | Wrażenia Pracownika Pierwszej Linii |                 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|                                                                                  |                                     |                 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|                                                                                  |                                     |                 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|  | Wrażenia Pracownika Zaplecza        |                 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|                                                                                  |                                     |                 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|                                                                                  |                                     |                 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |

Opracowanie własne





- Szkolenia i webinary
- Warsztaty biznesowe
- Warsztaty strategiczne pełne doświadczeń
- Projekty rozwojowe
- Konsultacje i doradztwo
- Project Manager na wynajem
- CX Excellence Development (mentoring/ sparing)



Customer  
Experience



Employee  
Experience



Customer  
Journey



Trendy  
i innowacje



Design  
thinking

