

שם: _____

תאריך: _____

דפי תרגול – קול הלקוח

דף תרגול זה נועד לסייע לכם לתרגם את החומר הנלמד לעבודת היומיום שלכם – בזיהוי הלקוח, הגדרת צרכיו ומדידה שלהם.

מלאו את החלקים השונים על פי ההנחיות בקורס הדיגיטלי.

חלק 1: זיהוי הלקוחות

מיהו הלקוח שלכם? אם יש לכם מספר לקוחות, ציינו את כולם: (שימו לב – הלקוח של התהליך שלכם אינו בהכרח הלקוח/הצרכן הסופי).

חלק 2: זיהוי צרכים

נסו לחשוב מהם הצרכים של הלקוחות שלכם?

סווגו את הצרכים השונים לקטגוריות צרכים. לדוגמא – איכות, מחיר, שירות ועוד

קטגוריה	צורך של הלקוח

חלק 3: תרגום קול הלקוח למדדים ויעדים – VOC לKPI

תיאור הצורך של הלקוח	KPI – מה המדד? כיצד ימדד?	מה היעד? כמה אנחנו צריכים להשיג?

חלק 4: מיפוי יחסי ספק לקוח – SIPOC

Supplier ספקים	Inputs תשומות	Process תהליכים	Output תפוקות	Customer לקוח

עד כמה התהליך כיום תורם לעמידה בדרישות הלקוח (על פי המדדים והיעדים שהגדרתם)?

אילו הזדמנויות לשיפור אתם מזהים בתהליך? רשמו 3 הזדמנויות:

1. -----

2. -----
