

AUDYT / KLIENTOCENTRYCZNOŚĆ

Proces wygodny dla firmy nie zawsze jest wygodny dla klienta.

Sprawdzamy, gdzie potrzeby klienta rozjeżdżają się z procedurami organizacji i od czego warto zacząć zmianę.

Zobacz usługę online 

ECOMLABSTUDIO / LABORATORIUM E-BIZNESU

01 / DLA KOGO

Audyt klientocentryczności

Firmy z danymi o klientach, w których decyzje nadal zapadają „jak zawsze robiliśmy”.

02 / CO OTRZYMUJESZ

Konkretny rezultat

Pisemna opinia ekspercka z listą najważniejszych rozbieżności.

03 / CZAS I FORMAT

2-3 tygodnie

Praca zdalna + wywiady z zespołem + jedno spotkanie omawiające wyniki

Jasna diagnoza miejsc, w których organizacja utrudnia klientowi osiągnięcie celu.

Zakres i wycenę potwierdzamy po rozmowie - zależą od danych, dostępów i sytuacji firmy.



Pierwsza rozmowa

30 minut · bezpłatnie

02 / CO SPRAWDZAMY LUB PROJEKTUJEMY

Audyt klientocentryczności

Sprawdzamy, gdzie potrzeby klienta rozjeżdżają się z procedurami organizacji i od czego warto zacząć zmianę.

PUNKT WYJŚCIA

Firma ma dane o klientach, ale decyzje nadal wynikają z wewnętrznych przyzwyczajęń i procedur.

01

Punkty styku

Mapujemy kontakt klienta z firmą przed zakupem, w trakcie zakupu i po nim.

02

Realne bariery

Konfrontujemy proces z tym, co klient faktycznie napotyka, a nie tylko z założeniami zespołu.

03

Wygoda firmy vs klienta

Wskazujemy miejsca, w których organizacja optymalizuje proces pod siebie.

04

Spójność między działami

Oceniamy komunikację i odpowiedzialność z perspektywy jednego doświadczenia klienta.

CZAS TRWANIA**2-3 tygodnie****FORMAT****Praca zdalna + wywiady z zespołem + jedno spotkanie omawiające wyniki**

03 / DLA KOGO I CO POWSTAJE

Zakres ma prowadzić do decyzji, nie do kolejnej listy uwag.

Przed startem uzgadniamy problem, oczekiwany rezultat i materiały potrzebne do pracy.

DLA KOGO

- ✓ Firmy z danymi o klientach, w których decyzje nadal zapadają „jak zawsze robiliśmy”.
- ✓ Organizacje, które nie wiedzą, czego klient faktycznie potrzebuje na każdym etapie relacji.

CO OTRZYMUJESZ

- ✓ Pisemna opinia ekspercka z listą najważniejszych rozbieżności.
- ✓ Mapa punktów tarcia w relacji klient - organizacja.
- ✓ Rekomendacja, od czego zacząć zamiast listy wszystkiego naraz.

EFEKT PRACY

Jasna diagnoza miejsc, w których organizacja utrudnia klientowi osiągnięcie celu.

NA START POTRZEBUJEMY

- Krótka rozmowa o procesie i problemach, które dziś widać.
- Uzgodnienie osób do rozmów i materiałów, które opisują obecną ścieżkę.
- Wybór fragmentu doświadczenia klienta, który ma największe znaczenie biznesowe.

WYCENA PROJEKTU

Po ustaleniu zakresu.

Nie ma jednej ceny dla każdego projektu. Po 30-minutowej rozmowie potwierdzamy zakres, warunki i wycenę odpowiednią do sytuacji firmy.

Od problemu do sprawdzonego następnego kroku.

Od początku wiadomo, co sprawdzamy, kto dostarcza dane lub decyzje i co ma powstać na końcu.

01

Rozmowa

Ustalamy pytanie audytowe i zakres doświadczenia klienta.

02

Wywiady i mapa

Zbieramy perspektywę zespołu i mapujemy punkty styku.

03

Konfrontacja

Porównujemy proces organizacji z realnymi barierami klienta.

04

Rekomendacja

Wskazujemy najważniejsze rozbieżności i pierwszy krok zmiany.

Pracujesz
bezpośrednio z nami.

dr Konrad Liszczyk
E-commerce, procesy, badania

Maciej Zmitrukiewicz
Produkty cyfrowe, AI, jakość stron

NASTĘPNY KROK

Ustalmy, czy ta usługa pasuje do problemu.

Bezpłatna rozmowa: 30 minut. Wrocław i zdalnie w całej Polsce.

[Umów rozmowę ↗](#)

laboratorium.ebiznesu@gmail.com +48 882 762 867



Formularz kontaktowy

Materiał informacyjny, nie indywidualna oferta cenowa. Zakres, cenę i warunki współpracy potwierdzamy przed rozpoczęciem. Opracowano na podstawie aktualnego opisu usługi EcomLabStudio. Aktualizacja: 14.09.2026.