



**Федеральное государственное образовательное  
бюджетное учреждение высшего образования  
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ  
ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
(Финансовый университет)**

**Н.П. Реброва, Е.А. Лунева, Т.В. Ивашкевич**

# **УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ**

*Учебное пособие*



**МОСКВА  
2022**

УДК 338  
ББК 65.290  
Р 31

### Рецензенты

**Ковалев Александр Иванович**, профессор, доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономика и менеджмент» Омского филиала Финансового университета при Правительстве Российской Федерации;

**Родина Лариса Александровна**, доцент, доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономика и менеджмент» ФГБОУ ВО «Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского».

**Реброва Н.П.**

Р 31 **Управление клиентским опытом: Учебное пособие /** Н.П. Реброва, Е.А. Лунева, Т.В. Ивашкевич. — М.: Прометей, 2022. — 162 с.

ISBN 978-5-00172-336-3

В учебном пособии обобщены основные тенденции теории и практики управления клиентским опытом. Описан процесс формирования современного понимания потребительского пути. Особое внимание уделено картированию маршрута клиента как способа диагностики и быстрой идентификации проблем компании. Учебное пособие предназначено для учащихся вузов, оно будет полезно руководителям организаций и специалистам, занимающимся управлением клиентским опытом.

© Реброва Н.П., Лунева Е.А.  
Ивашкевич, Т. В., 2022

ISBN 978-5-00172-336-3

© Издательство «Прометей»,  
2022

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Введение.....</b>	<b>4</b>
<b>ГЛАВА 1. КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Путешествие клиента.....	6
1.2. Точки и цепочки контакта.....	24
1.3. Картирование клиентского пути.....	41
<b>ГЛАВА 2. УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМ</b>	
<b>ОПЫТОМ.....</b>	<b>59</b>
2.1. Что такое клиентский опыт.....	59
2.2. История развития концепции клиентского	
опыта.....	70
2.3. Управление клиентским опытом.....	107
<b>Контрольные задания.....</b>	<b>130</b>
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....</b>	<b>145</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....</b>	<b>153</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....</b>	<b>156</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....</b>	<b>159</b>