



Asociacijos „Kliento link“ 2024 metų veiklos ataskaita

Asociacijos įkūrimo data **2022 metų liepos 21 diena**.

Asociacijos veiklos tikslai

Klientų patirties valdymo temos ir gerųjų praktikų populiarinimas per:

- neformalų ugdymą
- profesinį tobulinimą
- savanoriškos veiklos skatinimą ir organizavimą
- tarptautinį bendradarbiavimą
- verslo skatinimą

Veiklos sritys

Konsultacinė valdymo veikla ir konsultacinė verslo ir kito valdymo veikla.

Asociacijos valdyba

GITANA VELIČKAITĖ-REMEIKIENĖ, asociacijos valdybos prezidentė

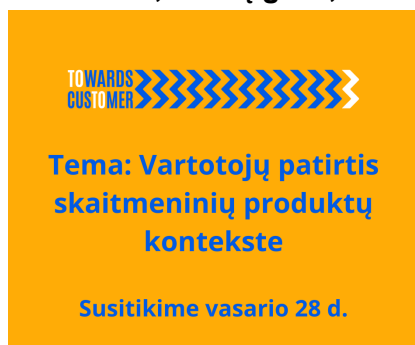
VIKTORIJA MAŽŪNĖ, asociacijos valdybos narė

SANDRA MATULEVIČIŪTĖ-BAGDONAVIČIENĖ, asociacijos valdybos narė

2024 nuveikti darbai

I. Towards Customer bendruomenės renginiai

1. “Towards Customer (Kliento Link)” bendruomenės susitikimas
2024-02-28, Arklių g. 18, Vilniuje.



Šiame susitikime diskutavome apie klientų patirtis iš skaitmeninių produktų perspektyvos.

Du įdomūs praktikai ir pranešėjai - du įdomūs požiūrio kampai apie šią sritį:

Rimantas Griguola: Vartotojų norai ir pageidavimai: kaip išgirsti ir tinkamai reaguoti?

- Kaip girdėti klientą jo neklausiant? Kaip suprasti, ko klientai tikisi iš mūsų produktų?
- Kokiais kanalais galima papildyti klientų apklausas? Pakalbėkime apie kitas kliento grįžtamojo ryšio kanalų alternatyvas ir panagrinėkime realius atvejus, kaip praktiškai tai veikia.
- Nuo kliento lūkesčių iki sprendimo: kaip klientų atsiliepimus (nusiskundimus ar pageidavimus) paversti įžvalgomis, o galiausiai – veikiančiu sprendimu.

Lukas Jablonskas: Eksperimentavimas su produktu bei idėjų validavimas kuriant išskirtines klientų patirtis.

**2. “Towards Customer” renginys -atviras bendruomenės susitikimas
2024-05-16,KAUNE (!), svečiuose pas UAB „Topo grupė“ („Michael Jordan“
susitikimų erdvė, „Topo grupė“ biuras, Savanorių pr. 206A, Kaunas)**



Gerųjų praktikų pasidalinimas kelyje link gerosios klientų patirties „Topo grupėje“.

Diskusija grupėse, patirčių pasidalijimas, ryšių kūrimas: Girdime jus sakant, kad lygiavertę naudą šiuose susitikimuose kuria galimybė diskutuoti ir pasidalinti savo iššūkiais ir patirtimis vieni su kitais – į renginius susirinkusiais bendraminčiais, seniai pažįstamais ir naujai prisijungusiais. Taigi ne tik pažadame dedikuoti tam laiko šiame susitikime, bet ir padėti tokias diskusijas fasilituoti.

**3. “Towards Customer” renginys uždaras bendruomenės susitikimas - ekskursija
2024-09-12 Sapiegų rūmai. Bendra pažintinė veikla. Ekskursija po restauruotus Sapiegų rūmus.**



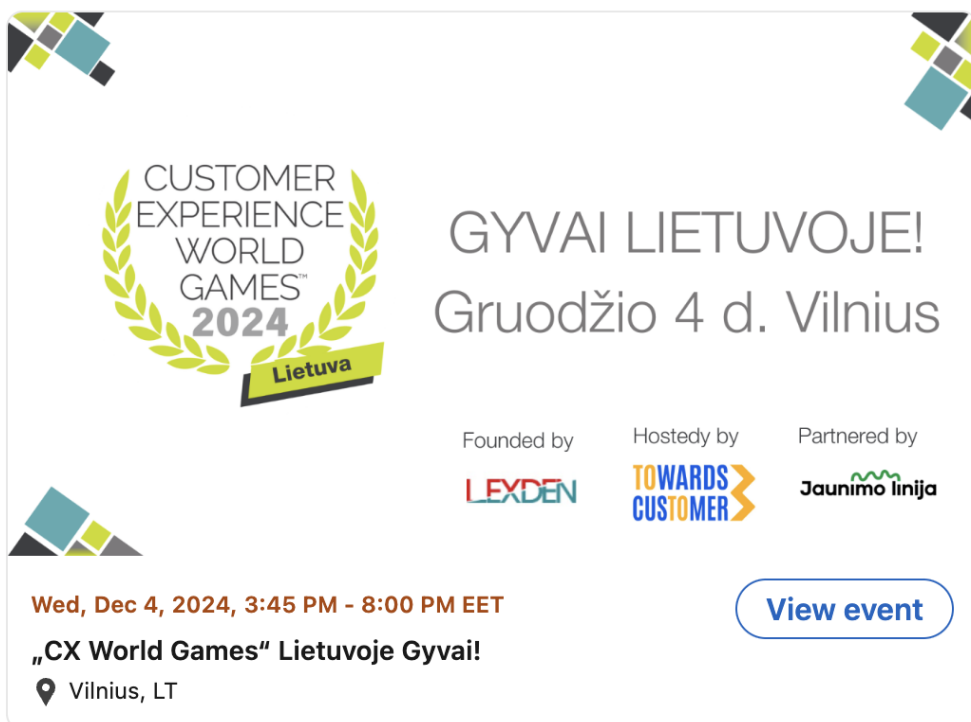
4. CX diena
2023-10-01, Arklių g. 18, Vilniuje.

Tarptautinę CX Dieną (spalio 1 d.), turiningai atšventėme su asociacijos nariais ir svečiais iš Danijos Michael Olinger su naudinga tema apie elgesio dizaino principų pritaikymą klientų patirties valdyme.



5. “CX World Games” Lietuvoje. Gyvai
2023-12-04, Arklių g. 18, Vilniuje.

Pirmasis GYVAS Customer Experience World Games™ | CXWG™ renginys pasaulyje! Tai įvyko Lietuvoje, Vilniuje, kartu su Towards Customer (Kliento link)! Pasitelkus savo CX žinias bei įgūdžius, siekta prasmingo tikslo – kartu su Jaunimo linija spręsti realūs iššūkiai, susiję su organizacijos rėmėjų patirtimis.



Pilnas pasakojimas (anglų k.):

<https://lexdengroup.com/cxwg-goes-live-a-lithuanian-adventure/>

II. Komunikacija LinkedIn

2024 metais paskelbta daugiau nei **25 įrašų** su asociacijos organizuojamų renginių ir pranešimų informacija bei klientų patirčių valdymo (angl. CX) medžiagos pasidalijimais. "Towards Customer (Kliento link)" grupės sekėjų skaičius augo lėtai ir metų pabaigoje pasiekė daugiau nei **650 sekėjų**.

Feb 12, 2024 - Feb 10, 2025 ▾

Highlights

Data for 2/12/2024 - 2/10/2025

22,346

Impressions

614

Reactions

28

Comments

25

Reposts

Follower highlights ⓘ

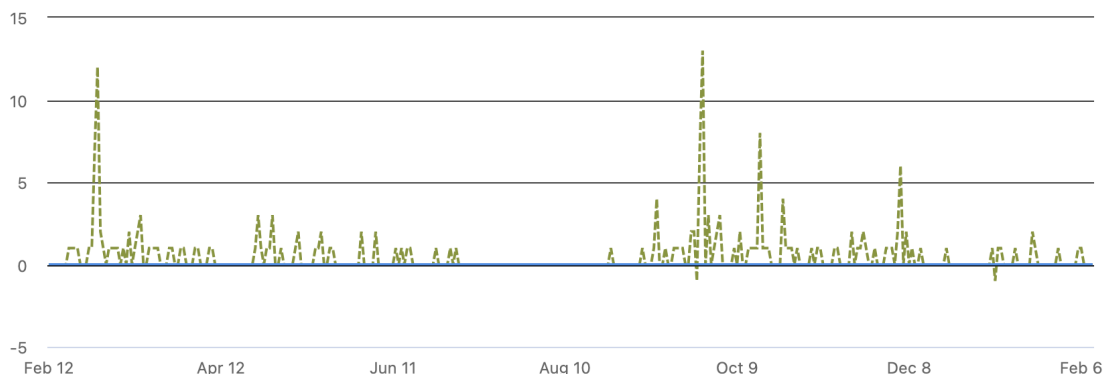
668

Total followers

192

New followers in the last 365 days

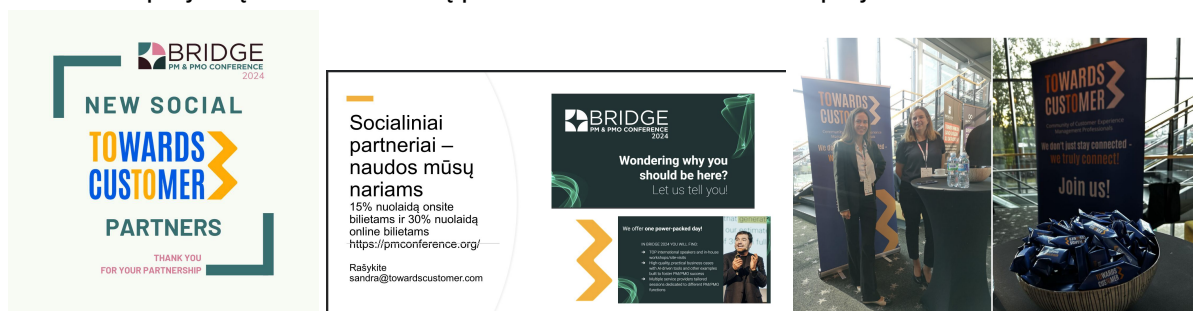
Follower metrics ⓘ



III. Partnerystės

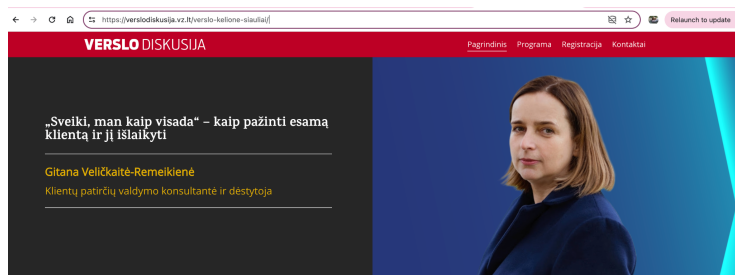
2024-09-26 PM&PMO CONFERENCE "BRIDGE"

[Towards Customer \(Kliento link\)](#) ieškojo "kliento vietos" projektų valdymo kontekste. Ačiū mūsų partneriams [BRIDGE: PM & PMO Conference](#) už puikią "BRIDGE" konferenciją ir galimybę atrasti „tiltus“ tarp kliento įtraukimo ir projekto sėkmės, išgirsti apie DI įrankių kuriamas naujas galimybes projektų vadyboje. Juk dažnai klientų patirties vadovams tenka tapti pačiais tikriausiais projektų vadovais klientų patirties transformaciniuose projektuose.



IV. Klientų patirties valdymo pranešimai verslo renginiuose Lietuvoje

1. **Gitanos Veličkaitės-Remeikienės** pranešimas Verslo žinių verslo diskusijoje “Verslo kelionė Šiauliai.



2. **Sandros Matulevičiūtės- Bagdonienės ir Viktorija Mažūnė** vedė diskusijas Verslo žinių Klientų valdymo konferencijoje. Taip pat **Towards Customer asociacija** turėjo savo stendą ir kvietė konferencijos dalyvius sekti asociacijos naujienas bei tapti nariais.



V. Tarptautiniai ryšiai

Valdybos narių narystė tarptautinėje klientų patirčių valdymo asociacijoje [CXPA.org](https://cxpa.org).

Paruošė Asociacijos prezidentė

Gitana Veličkaitė - Remeikienė

2025-02-19