



# COME GUIDARE IL CLIENTE IN UNA CUSTOMER EXPERIENCE

## COS'È

Un corso sviluppato su misura per l'azienda per trasmettere le metodologie per sviluppare la Customer Experience in azienda.

## OBIETTIVI

Analizzare il punto di vista esperienziale del cliente, costruire una piattaforma esperienziale e strutturare la customer interface: in sintesi, organizzarsi in azienda per la customer experience

## A CHI È RIVOLTO

Strutture marketing, direzioni commerciali e vendite, direzioni generali.

## CONTENUTI

### **Perché costruire una Customer Experience eccellente? Valore aggiunto, vantaggi e criticità**

Così la Customer Experience; evoluzioni ed esempi pratici a partire dal customer journey

Costruire la piattaforma esperienziale e disegnare la brand experience

Strutturare la customer interface: essenziale e flessibile, stile e sostanza, tempo di contatto con il cliente

Analizzare il punto di vista del cliente: i suoi bisogni a 360°

Esperience e innovazione continua

Organizzarsi per gestire la Customer Experience

### **Cosa sta succedendo nel mondo: case histories pratiche**

Quali leve per aumentare l'engagement e il coinvolgimento?

Soluzioni innovative a problemi di customer experience

Difficoltà e resistenze nel mantenere un rapporto con il cliente

Come superare le resistenze e aumentare la fidelizzazione

Quali KPI per monitorare il raggiungimento degli obiettivi.

## DURATA

2 Giorni

## QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Euro 650,00 + IVA (singola iscrizione)

Euro 490,00 + IVA (iscrizioni multiple)

Il corso verrà attivato con un minimo di 6 partecipanti

## PER INFORMAZIONI

[info@risorsauomo.it](mailto:info@risorsauomo.it)

**Tel: 02 3452661**