



# COME GUIDARE IL CLIENTE IN UNA CUSTOMER EXPERIENCE

## COS'È

Un corso sviluppato su misura per trasmettere le metodologie per sviluppare la Customer Experience in azienda o nella propria attività.

## OBIETTIVI

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

## A CHI È RIVOLTO

A chiunque voglia approfondire i temi della customer experience e costruire per la propria attività un piano d'azione customer - oriented.

## 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

Cosa vuol dire essere customer oriented? Quali focus dare per essere orientati al cliente

La customer experience attraverso lo studio della customer journey

Quali le leve principali per aumentare engagement e coinvolgimento?

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°

Esperienze e innovazione continua

Come costruire e organizzare azioni orientate ai diversi clienti incentivando il dipendente a fruire dell'offerta.

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.

#### Metodologia:

Il nostro corso è caratterizzato da attività pratiche ed esperienziali secondo una logica- customizzata sulle singole esigenze- di *Learning by doing*. I partecipanti, alla fine delle due giornate, costruiranno un piano personale d'azione attraverso cui applicare quanto appreso alla propria attività.

## 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

## COSA MI PORTO A CASA?

- UN PIANO D'AZIONE PERSONALE
- TECNICHE E MODALITÀ PER SVILUPPARE UNA CUSTOMER EXPERIENCE EFFICACE
- LO SVILUPPO DI STRUMENTI A SUPPORTO PER AVVIARE UN PROCESSO DI CUSTOMER JOURNEY CHE FUNZIONI

## PER INFORMAZIONI

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

**Tel: 02 3452661**