

CUSTOMER TRAINING PROGRAM

OBIETTIVI

La complessità del contesto economico implica non solo cambiamenti negli aspetti organizzativi aziendali, ma anche la necessità di **migliorare e innovare le relazioni coi clienti**. Il corso intende favorire l'adozione di un nuovo approccio nella relazione con il cliente, fornendo Tecniche e Metodologie appropriate e Strumenti digitali

CONTENUTI

Brand loyalty: come progettare mini-corsi online per i propri clienti (prodotti/servizi aziendali)

- Coinvolgimento: far incontrare dialogare condividere
- Cambiamento: incontri generativi che stimolino fiducia
- Condivisione: raccontare e fare raccontare un uso "nuovo" del servizio/prodotto
- Dinamiche Gamification: imprevedibilità, incentivi, socialità, engagement emotivo

La fiera virtuale dell'azienda: come costruire relazioni di energia positiva con clienti attuali/potenziali, realizzando momenti di Trade Virtual Community

- Creatività: le piazze virtuali sono luoghi dove creiamo contenuti, acquistiamo, raccontiamo storie e generiamo amicizie.
- Online viewing rooms: esperienze 3D, chat, realtà aumentata, ricerche, shopper digitali, ecc.
- Stimolazione sensoriale: suscitare associazioni olfattive, visive, gustative tramite colori, suoni, ecc.
- Sedurre: trasformare la quotidianità dell'oggetto/servizio in un momento di sorpresa, interazione.

Digital Customer Experience: fidelizzare il cliente creando comunità online; coinvolgere emotivamente

- Relazione: rompere le barriere, coinvolgere in esperienze che ci fanno riflettere ricordare provare sensazioni
- Logica del desiderio che supera la logica della necessità
- Sentirsi parte attiva dell'azienda in un dialogo paritario sempre aperto

Customer service culture. Il servizio clienti si trasforma

- Un magnete che attrae
- Strumento proattivo di analisi e feed back
- Coinvolgere un team aziendale
- Accendere fuochi: rispondere ed anticipare bisogni dei clienti

DOCENZA ALTREMENTI (Emanuela Montanari, Ilaria Giuffredi, Roberta Giuffredi)

MODALITA' DI REALIZZAZIONE Videolezioni da piattaforma WEBEX

DURATA 12 ore cioè 6 incontri da 2 ore cad.

CALENDARIO: Il calendario sarà definito al raggiungimento delle 10 iscrizioni. Il corso sarà realizzato orientativamente di venerdì e/o di sabato mattina.

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Per Associati CNA: € 160,00 + Iva

Per non Associati CNA: € 180,00 + Iva

Io sottoscritto
dell'azienda.....
recapito telefonico
indirizzo email
sono interessato al percorso **CUSTOMER TRAINING PROGRAM** e chiedo di poter ricevere i documenti per formalizzare l'iscrizione.
Inviare via mail a roberto.andaloro@eciparpr.com.
Per qualsiasi ulteriore chiarimento contattare il numero 0521/267015