

Service innovation: la personalizzazione del servizio al cliente

INIZIO CORSO: mercoledì 5 aprile 2023

DURATA: 12 ore

ORARIO LEZIONI: dalle ore 20.00 alle ore 23.00

SEDE: Centro Formazione Esac
Via Piazzon, 40 - Creazzo (VI)



Panoramica corso:

La trasformazione digitale in atto non consente più di adottare strategie di marketing e di customer care standardizzate. Oggi il cliente desidera, sempre più, essere considerato per la sua "unicità" e riconosciuto per le sue preferenze e per i suoi comportamenti al momento dell'acquisto.

Fare un lavoro di qualità è quindi importante, ma spesso non basta per differenziarsi dalla concorrenza, acquisire nuovi clienti e mantenere una buona relazione con loro. "Service Innovation" è un corso esperienziale che focalizza l'attenzione su questi aspetti e stimola al lavoro pratico direttamente sulla propria azienda. Durante il corso i partecipanti utilizzeranno strumenti visuali come "**Personas**", "**Empathy Map**" e "**Customer Journey**" per costruire una panoramica dell'esperienza che offrono attualmente ai propri clienti.

Obiettivi del corso:

Il percorso ha l'obiettivo di supportare le aziende nell'analisi delle esperienze che offrono ai propri clienti, in modo da evidenziare possibilità di miglioramento per costruire esperienze di servizio efficaci.

Migliorare l'esperienza di servizio verso i propri clienti aiuta le aziende a:

- Diminuire lamentele e reclami, riducendo i costi di servizio
- Aumentare i margini, dato che clienti poco soddisfatti dell'esperienza si concentrano sui prezzi
- Aumentare la fedeltà dei clienti e renderli ambasciatori dell'azienda.

Argomenti trattati:

- Principio di "customer centricity"
- Bisogni e aspettative del cliente
- Profilazione del cliente: il metodo della Buyer Persona
- Customer loyalty e customer retention
- Aspetti razionali, emotivi ed esperienziali nel "viaggio" di acquisto del cliente
- Qualità del servizio e customer satisfaction
- Mappatura dell'esperienza offerta al cliente: utilizzo di strumenti visuali come "Personas, "Empathy Map" e Customer Journey".
- Individuazione dei punti di debolezza nel servizio al cliente
- Rivedere i propri servizi o progettarne di nuovi: strumenti e metodi

Il costo del corso, del valore di € 219,60 è totalmente finanziato dall'Ente Bilaterale Settore Terziario della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l'azienda applichi integralmente i CCNL Terziario e Turismo e il Contratto Integrativo provinciale del terziario e sia in regola con i versamenti contributivi da almeno 18 mesi, riferiti a lavoratori full-time o part-time di almeno 20 ore settimanali.

Destinatari:

Responsabili Commerciali e Marketing; Addetti alle vendite e al Customer Service.