

Creare valore attraverso la Customer Experience - FORMAZIONE A DISTANZA

INIZIO CORSO: martedì 12 marzo 2024

DURATA: 12 ore

ORARIO LEZIONI: dalle ore 20.00 alle ore 22.30



Panoramica corso:

La **Customer Experience** si definisce come la somma delle esperienze, emozioni e ricordi che un cliente matura nella sua interazione con i prodotti/servizi dell'azienda, in tutte le fasi che caratterizzano la Customer Journey (il processo di acquisto).

Conquistare il cliente e far sì di rimanere impressi nei suoi ricordi permette di acquisire un vantaggio competitivo duraturo, nonché di fidelizzare il cliente stesso.

Per cogliere le opportunità di un mercato in costante evoluzione, l'analisi dei meccanismi che determinano la decisione di acquisto assume quindi un ruolo fondamentale: è qui che entrano in gioco concetti quali touchpoint, engagement, moment of truth, e così via.

Di cosa si tratta esattamente? E come possono essere utilizzati per generare valore per il proprio cliente?

Obiettivi del corso:

Il percorso formativo ha l'obiettivo di condurre i partecipanti a strutturare una Customer Experience capace di trasmettere emozioni uniche in tutte le fasi che caratterizzano il processo d'acquisto.

Argomenti trattati:

- Dalla vendita di prodotti e servizi alla promozione di esperienze
- La progettazione e la gestione del Customer Journey e della Customer Experience
- Cosa sono i Touch Point e come individuarli
- Zero Moment of Truth: dove avviene, quando e come si svolge
- Scoprire l'impatto delle emozioni nella comunicazione interpersonale
- Il valore aggiunto della sintonizzazione fra argomentazioni di vendita e motivazioni d'acquisto
- Metodi per monitorare la Customer Experience
- Gestire al meglio obiezioni e situazioni conflittuali cogliendone sfumature e opportunità
- Esempi di strategie di marketing esperienziale di successo

Il costo del corso, del valore di € 219,60 è totalmente finanziato dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l'azienda applichi integralmente i CCNL Terziario, Turismo, Pubblici Esercizi 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.

Al fine di garantire l'accesso ai corsi alla pluralità dei lavoratori, le aziende con un numero di dipendenti da 1 a 10 potranno beneficiare di un numero di corsi annui non superiore a 3.

L'eventuale rinuncia al corso entro 5 giorni dall'avvio o a corso iniziato **senza giustificato motivo** potrà comportare l'esclusione del partecipante da future opportunità formative finanziate dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo.

Destinatari:

Il corso è rivolto a responsabili e addetti Customer Service; responsabili e addetti Marketing; responsabili e addetti al CRM; responsabili e addetti comunicazione; Sales Manager.