

## LA CUSTOMER EXPERIENCE

04/11/2022 dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

***CORSO in PRESENZA presso APINDUSTRIA***

### **Obiettivi:**

Comprendere le motivazioni alla base delle scelte e delle preferenze dei Clienti, conoscerne il percorso decisionale di acquisto e riconoscerne le aspettative esplicite e implicite. Analizzare la soddisfazione del Cliente rispetto alla relazione creata, sviluppare il Customer Service, gestire le richieste e le criticità. Costruire una Experience di valore, impostare una relazione di fiducia con il Cliente, definire un approccio di Customer Care unico, differenziante e durevole. Gestire al meglio obiezioni e criticità cogliendone sfumature e opportunità, aumentare la capacità d'ascolto empatico, riconoscere e comprendere l'interlocutore instaurando un rapporto proficuo per il proprio business.

**Destinatari:** personale aziende

### **Contenuti:**

- Analizzare il percorso relazionale con il Cliente, comprendere esigenze e necessità.
- Individuare aspettative esplicite ed implicite, verificare la corrispondenza tra il fornito e il percepito
- Analizzare i meccanismi di soddisfazione del cliente, verificarne il valore e la loyalty.
- Sviluppare e organizzare il know-how aziendale per rispondere e soddisfare il Cliente.
- La capacità di conoscere e di influenzare il Cliente per ottenere un vantaggio competitivo nel proprio mercato.

**Docente:** Laura Giacometti

### **Calendario**

- Venerdì 04/11/2022 dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

**Certificato di frequenza:** Al termine del percorso formativo verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

### **Tariffa associati Apindustria**

€ 170,00 + IVA (AL 22%)

### **Tariffa non associati Apindustria**

€ 220,00 + IVA (AL 22%)

*Per ricevere la modulistica necessaria a completare la procedura d'iscrizione compilare e inviare la "SCHEDA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE" entro il 24/10/2022*

### **SCHEDA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**

*da compilare e inviare via email a [formazione@apindustria.bs.it](mailto:formazione@apindustria.bs.it)*

AZIENDA \_\_\_\_\_

NOME E COGNOME \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_