

**CUSTOMER WIN BACK, SVILUPPARE I RICAVI E MARGINI CON GLI EX CLIENTI***Dal 05 dicembre - dalle ore 9.00 alle ore 13.00***CORSO ON-LINE****Obiettivi:**

Gli ex clienti sono un cluster prospect strategico per l'azienda: permette un aumento dei ricavi e della marginalità, facendo leva su qualificate informazioni in suo possesso. Il corso ha mira a far acquisire conoscenze e abilità nell'utilizzo delle tecniche di analisi del valore degli ex clienti e di intervento per il loro recupero. Inoltre, offre un metodo avanzato di valutazione dei risultati.

**Destinatari:**

Imprenditori e imprenditrici, Direttori e Responsabili marketing, Direttori e Responsabili commerciali e vendite, Area manager e venditori

**Contenuti:**

- Organizzare il processo di Customer Win Back. Strategicità della Customer Win Back e organizzazione del processo secondo i criteri della segmentazione, personalizzazione e misurabilità.
- Analizzare e identificare il valore del singolo ex cliente e i fattori di criticità.
  - Confronto «one to one» dei ricavi prodotti nel corso degli ultimi anni con i costi diretti e indiretti (coefficiente di imputazione o di allocazione) e identificazione del margine.
  - Identificazione motivi dell'abbandono e organizzazione degli ex clienti in cluster di valore.
- Organizzare il processo di Customer Win Back e pianificarne le azioni.
  - Acquisire le informazioni sugli ex clienti dal sistema aziendale (amministrazione, commerciale, ecc.) e segmentare gli ex clienti per motivi dell'abbandono (contingenti e strutturali).
  - Predisposizione le soluzioni «one to one» di rientro.
- Analizzare i risultati. Modalità e strumenti di monitoraggio dei risultati e calcolo di risultati complessivi, per singolo cliente (Margine full cost), azione di vendita e canale di vendita.

**Docente:**

Marco Redaelli & Associati Srl

**Sede:**

ONLINE - Piattaforma Confapi Brescia

**Calendario:**

- 05 dicembre 2025, orario 09.00-13.00
- 12 dicembre 2025, orario 09.00-13.00

**Costo:**

Tariffa Socio Confapi Brescia

€190,00 + IVA(22%)

Tariffa Non socio Confapi Brescia

€240,00 + IVA(22%)

**Corso valido anche ai fini dell'assolvimento dell'obbligo formativo delle 24 ore previsto da CCNL METALMECCANICI**

*Per ricevere la modulistica necessaria a completare la procedura d'iscrizione compilare e inviare la*

*"SCHEDA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE" entro il 19/11 p.v.*

**SCHEDA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**

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

**AZIENDA** \_\_\_\_\_

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

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