

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 vendori

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 + VA(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
"SCHEMA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE" entro il 19/11 p.v.**

SCHEMA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

da compilare e inviare via email a formazione@confapibrescia.it

AZIENDA _____

NOME E COGNOME _____

Tel. _____ **Email** _____