

Customer Experience e servizio eccellente

INIZIO CORSO: mercoledì 26 ottobre 2022

DURATA: 12 ore

ORARIO LEZIONI: dalle ore 20.00 alle ore 23.00

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

PREZZO: 219,60 € (180,00 € + IVA)

FINANZIATO AL 100%



Panoramica corso:

La Customer Experience (CX) è la somma delle esperienze, delle sensazioni, delle emozioni e dei ricordi che un cliente matura nell'interazione con i Brand. Creare esperienze d'acquisto memorabili, che rimangano impresse nella mente del consumatore e che influenzino il suo futuro comportamento, significa per i Brand sviluppare un vantaggio competitivo sostenibile.

Molti analisti sostengono che il successo aziendale oggi dipende in prima battuta da come un'impresa si relaziona con i propri clienti; le persone interagiscono, comunicano e spendono denaro non più seguendo solo l'influenza di messaggi pubblicitari e le azioni del marketing, ma piuttosto in virtù delle esperienze che vivono nell'interazione con i Brand. È un importante cambio di prospettiva perché, in quest'ottica, il successo di un'azienda non dipende più solo dal suo prodotto e servizio (benché questi rimangano ovviamente a fondamento) ma da come vengono "vissuti" dagli utenti, prima, durante e dopo l'acquisto.

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:

- Cultura Aziendale “Customer-centric”
 - Conoscenza del Cliente: perché, come, quando
 - Come costruire una Experience di valore e per il cliente e per l'organizzazione
 - La misurazione della CX
 - Piattaforme e tecnologie a supporto dell'analisi della CX
-

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:

Il corso è rivolto ad imprenditori, amministratori delegati, responsabili di funzioni, responsabili di gruppi di lavoro, middle manager.