



**LA GESTIONE STRATEGICA
DELLA CUSTOMER
SATISFACTION COME LEVA
DI SVILUPPO AZIENDALE**

OBIETTIVI

Il corso consentirà ai partecipanti di acquisire:

- le metodologie e le tecniche per mantenere un buon livello di servizio, attraverso la valorizzazione dell'esperienza e la fidelizzazione del cliente;
- le conoscenze necessarie per pianificare, analizzare e valutare gli esiti delle misurazioni e delle indagini di Customer satisfaction

CONTENUTI

- Metodi e tecniche per pianificare, analizzare e valutare gli esiti delle misurazioni e delle indagini di Customer satisfaction
- Diversi metodi di indagine
- Tipologie di indagini: come e quando utilizzarle
- Gestione strategica della customer satisfaction come motore del miglioramento
- Progettare processi sostenibili per migliorare la Customer Experience
- Fornitori specializzati di informazioni;
- Utilizzo di internet per monitorare la Customer satisfaction;
- Introduzione alla customer experience;
- Marketing Experience;
- Customer Experience Management

METODOLOGIA

Il corso intende avvalersi di un nuovo approccio basato sull'interazione tra teoria e pratica, tra metodologie classiche e innovative, tra sapere, saper fare e saper essere, con lezioni frontali tenute dal docente, intervallate da esercitazioni pratiche, analisi di casi aziendali, discussioni e confronto continuo tra i partecipanti, nell'ottica di un percorso formativo improntato all'interattività e allo stimolo continuo.

In particolare, sarà privilegiato un approccio didattico di tipo attivo basato sulle seguenti metodologie:

- a) lavori di gruppo da svolgere in un tempo prefissato, facilitando lo scambio di idee ed esperienze tra i partecipanti in un rapporto relazionale sganciato dalla dipendenza dal docente
- b) discussione di gruppo, privilegiando un tipo di apprendimento per problem solving e per confronto
- c) laboratori, coinvolgendo il gruppo dei partecipanti in formazione su un problema reale per assumere decisioni e, quindi, intraprendere delle azioni, favorendo l'apprendimento di gruppo e organizzativo

CERTIFICAZIONI

Il corso, volto al miglioramento, accrescimento e potenziamento delle competenze manageriali consentirà ai partecipanti di conseguire una **Dichiarazione delle Competenze** (Conoscenze e Abilità) raggiunte durante il percorso. Si tratta di un'attestazione di acquisizione delle singole competenze coerenti con il corso frequentato e conferita a coloro i quali supereranno con esito positivo le prove di verifica previste dal percorso.

QUOTA DI ISCRIZIONE

€ 900,00* + IVA

*Possibilità di finanziare la formazione attraverso i fondi interprofessionali.

In caso di iscrizione di almeno 3 partecipanti della stessa Azienda, si garantisce lo sconto del 20% per ciascuna quota di iscrizione.

DURATA

2 gg (16 hh)

