



Operazione Rif. PA 2019-11708/RER – “ER SMART FASHION: formare per innovare il Sistema Tessile e Moda dell’Emilia-Romagna”, approvata con DGR n. 1336/2019 del 29/07/2019 co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo PO 2014-2020 Regione Emilia-Romagna

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT – ESSENTIALS

I clienti sono sempre più informati e attenti alle scelte di acquisto. Oggi l’esperienza di acquisto passa attraverso, non solo all’acquisto in sé, ma al commentare, criticare, interagire o comunque esprimere la propria opinione spostando il peso del potere contrattuale. L’esperienza d’acquisto, ovvero la somma di tutte le sensazioni vissute in ogni interazione con il tuo marchio influenza in maniera diretta questo peso. Da qui l’importanza di comprendere le dinamiche dell’esperienza del proprio cliente e di guidarle per rafforzare la loyalty della propria clientela e per rafforzarne di nuova.

Prerequisiti

Non sono previsti prerequisiti specifici. Gli strumenti verranno introdotti e contestualizzati con simulazioni pratiche e basandosi sulle esperienze dei partecipanti.

Destinatari

Imprenditori e figure chiave di imprese aventi sede legale o unità locale in Regione Emilia-Romagna e liberi professionisti, che operano nell’ambito della filiera e del sistema produttivo TESSILE E MODA e dei servizi collegati.

Contenuti

- Riconoscere le dinamiche della customer experience
- Riconoscere i principi del customer experience design
- Identificare i fattori chiave di un piano di customer experience.
- La gestione della customer experience
- I comportamenti dei propri clienti
- Customer journey
- Lo sviluppo della mappatura del cliente – “Persona map”
- Lo sviluppo del brand e i valori aziendali e la connessione emotiva con il cliente
- La mappatura delle strategie di customer experience

RISULTATI DELL’APPRENDIMENTO – ILO’s:

- Consapevolezza delle strategie base della customer experience
- Consapevolezza dei comportamenti chiave del cliente

- Consapevolezza della comunicazione del marchio, dei valori e delle emozioni
- Impostazione della customer journey e della persona map
- Miglioramento della sicurezza espositiva e della gestione dello stress.
- Identificazione di strumenti di comunicazione semplici e facilmente utilizzabili.

Docente

Gloria Meneghini: Hr & Consultant in Marketing and Organisational Communication

Requisiti di partecipazione

La partecipazione è soggetta alla normativa degli aiuti di stato quindi possono partecipare solo imprese che rientrano nei criteri della disciplina comunitaria UE 1407/13 (De minimis).

Modalità di selezione

Saranno accettate soltanto le richieste di aziende che rispondono ai requisiti sopra indicati (destinatari e tipologia azienda). Le richieste di partecipazione saranno accolte in base all’ordine cronologico di arrivo.

Attestato rilasciato: Attestato di frequenza

Durata: 24 ore di aula

Calendario

Il corso si svolgerà in presenza, nelle giornate del 24 febbraio – 3 marzo e 10 marzo (9-13 e 14-18)
Qualora la situazione non lo consentisse, si svolgerà in modalità webinar con il seguente calendario 24 febbraio – 3 marzo - 10 marzo – 17 marzo (9-12 e 14-17)

Informazioni e iscrizioni

La partecipazione è gratuita in quanto il corso è finanziato dalla Regione Emilia-Romagna e co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo PO 2014-2020.

Contatti

Annalisa Bertino 340 3668962

annalisa.bertino@cis-formazione.it

Maddalena Santoro 0522 232940

maddalena.santoro@cis-formazione.it