



maggiolo pedini
associati

STUDIO MAGGILO PEDINI ASSOCIATI

Via Mons. Daniele Comboni, 3 | Padova 35136

T (direzione) 328.6241003 | T (amministrazione) 331.1880491

p. iva 03610290284 | SDI - KRRH6B9 | amministrazione@pec.studiomaggiolo.it
info@studiomaggiolo.it | www.studiomaggiolo.it

formazione professionale

Customer Experience Management

Ogni momento di contatto con il cliente è critico e per gestirlo al meglio non è sufficiente la buona volontà e la cortesia del personale aziendale, ma è necessaria competenza e adeguata formazione.

- **L'ecosistema della customer experience**
- **Customer Experience Management: valore aggiunto, vantaggi e limiti**
- **Evoluzione dal marketing alla Customer Satisfaction alla Customer Experience**
- **Strutturare la customer interface: essenziale e flessibile, stile e sostanza, tempo di contatto con il cliente**
- **Identificazione dei KPI, misurazione e rilevazione della soddisfazione dei clienti**
- **Analizzare bisogni, esigenze, desideri del cliente a 360°**
- **Esperience e innovazione continua in azienda**
- **Costruire un sistema di Customer Experience in azienda per continuare a vendere meglio, di più e con maggiore profitto**
- **Ascolto attivo e comunicazione efficace**

**Il corso ha una durata di 8 ore
in modalità one-to-one
erogato in azienda / online**

