



Assogistica Cultura e Formazione

La soluzione smart, easy ed economica ai tuoi problemi di formazione
in logistica e supply chain management

VIDEO CORSO

La customer satisfaction, dai concetti base alle nuove metodologie per fidelizzare il cliente

DOCENTE: Dr. Manfredi Pedone di



PlanBe

In collaborazione con



Sviluppo chimica spa



14 DICEMBRE 2021 ore 9,30 – 12,30

IL LINK PER LA CONNESSIONE ONLINE VERRA' COMUNICATO ALL'INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA DEGLI ISCRITTI

OBIETTIVI

La pandemia covid-19 sta rivoluzionando il mondo e potremo comprenderne la portata reale solo nel tempo. Tanto come azienda che come singoli individui, possiamo solo lavorare per rispondere con proattività a tutte le nuove sfide che ci lancia. Tra queste ne emerge una di cruciale importanza: la relazione con il cliente che, indebolita nella sua componente di fisicità, deve necessariamente fondarsi su nuovi presupposti. Come possiamo ripensare l'esperienza di acquisto sottraendo dall'equazione uno dei suoi asset fondamentali? Molti principi generali non cambiano, ma le nuove paure e le nuove esigenze dei consumatori richiedono inedite forme di attenzione e soddisfazione dei bisogni. L'obiettivo dell'intervento formativo è di rifocalizzarsi su come sia cambiata la relazione e la comunicazione con il cliente, indagando da che punto ripartire per raggiungere le esigenze dei consumatori per cercare di dare risposte concrete, indicando percorsi alternativi e nuovi orizzonti di customer excellence. Partendo dai principi cardine della soddisfazione dei clienti, verranno analizzati i sostanziali cambiamenti dell'esperienza d'acquisto cominciati prima della pandemia e accelerati dalla situazione attuale

PROGRAMMA

- Ascolto del cliente – NPS
- Customer Satisfaction – Customer Obsession
- I 7 pilastri della Customer Experience
- Come i social intervengono nella percezione dei brand
- Scenari post covid

DESTINATARI

Chiunque nel proprio ruolo debba interfacciarsi con i clienti o tra le proprie mansioni abbia il compito di elaborare progetti rivolti ai consumatori finali

QUOTE

Il costo del Videocorso per i Non Soci è di 200 euro più IVA

Per i Soci Assogistica e Assogistica Cultura e Formazione come da condizioni previste

La quota comprende dispensa del corso e attestato di frequenza

SI PREGA DI VISIONARE IL REGOLAMENTO SU: WWW.ASSOLOGISTICACULTURAEFORMAZIONE.COM – SEZIONE CORSI

PER ISCRIZIONI: <https://culturaeformazione.assogistica.it/calendario-milano.html>

Per diventare Soci Assogistica o Assogistica Cultura e Formazione
chiedere info : tel.02/6691567 - 02/6690319 email: culturaformazione@assogistica.it

SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



UNI EN ISO 9001:2015