



Sviluppo chimica spa

Corso di formazione

in collaborazione con Assologistica



e Certiquality



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

martedì, 14 dicembre 2021 – Ore 9.30

corso in videoconferenza*

IL CORSO

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 e 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.

Docente

Manfredi Pedone

Formatore sulle Soft skills / Docente Universitario / Consulente aziendale / Executive Coach / Mentor / Attore e Insegnante di recitazione.

Accompagna i professionisti nel loro percorso di crescita attraverso corsi 1 to 1 e di gruppo incentrati sull'individuazione e il potenziamento delle risorse personali e professionali, il trasferimento di conoscenze e strumenti e la condivisione di esperienze.

PROGRAMMA

Ore 9.30 – 12.30

- 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-19

SC Sviluppo Chimica

SC Sviluppo Chimica S.p.A. è una società di servizi costituita ed interamente controllata da Federchimica. L'obiettivo di SC è di favorire e di sostenere la competitività dell'Industria Chimica, contribuendo a creare valore aggiunto sostenibile, producendo pubblicazioni, software gestionali, corsi di formazione per le Imprese Chimiche e per i settori utilizzatori di prodotti chimici.

(*) in considerazione della situazione di emergenza dovuta al Coronavirus il presente corso inizialmente previsto in aula viene proposto in videoconferenza. Il link per la connessione online verrà comunicato all'indirizzo di posta elettronica degli iscritti.