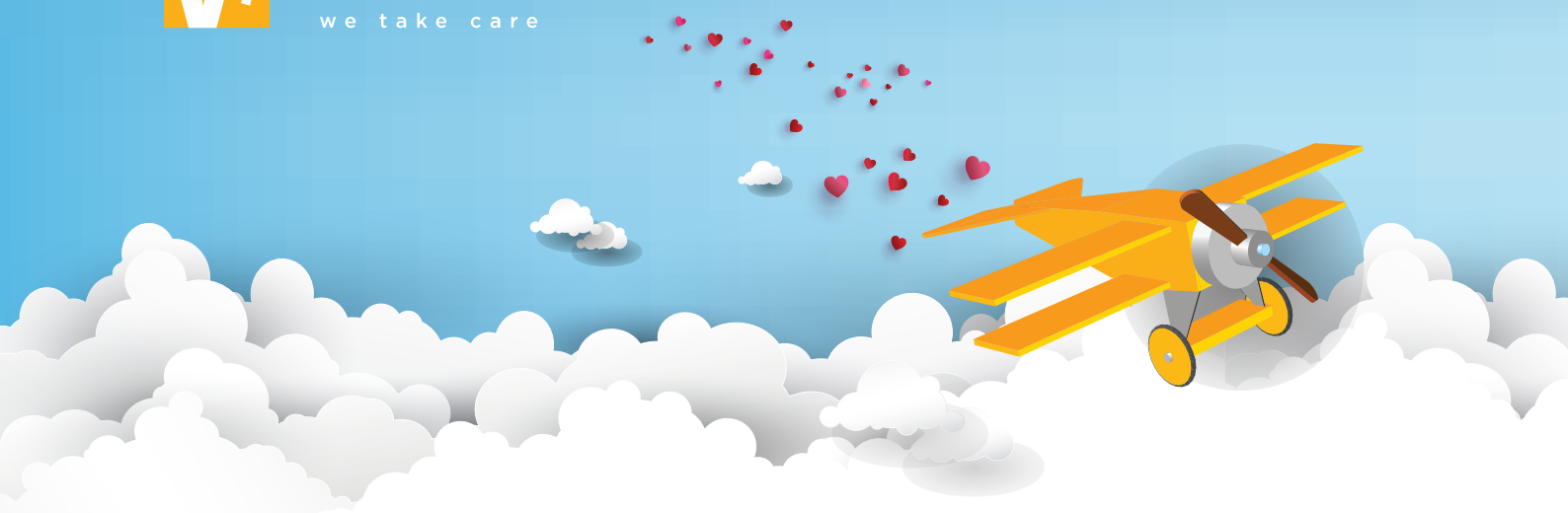




ONE4®
we take care



CORSO

Customer Experience: l'arma strategica del futuro delle PMI

Il processo strategico per implementare la Customer Experience nelle PMI è da tripla A: articolato, applicabile, accessibile.

IL CORSO: POCA TEORIA, MOLTA PRATICA

Una giornata in aula per fornire gli elementi utili a iniziare il percorso, presentando a chi gestisce una PMI, o un'area di essa, i passaggi chiave per iniziare a sviluppare una buona Customer Experience.

Il tutto con focus su aspetti concreti delle aziende partecipanti: infatti agli iscritti saranno richieste delle informazioni propedeutiche alle attività in aula, così da poter svolgere anche brevi esercitazioni su dati e problematiche reali – ottenendo subito utili indicazioni per la... messa in bolla di alcuni aspetti in azienda.

DI COSA (TRA L'ALTRO) PARLEREMO?

CUSTOMER EXPERIENCE PER LE PMI

- Modelli di Business nella storia.
- L'Importanza del Nuovo Cliente.
- Strategia di "Centralità del Cliente (CDC)".
- Che cosa è la Soddisfazione del Cliente – Modello delle 3 Differenze.
- Con la CX per migliorare la Soddisfazione.
- Statistiche della Soddisfazione (incluse PMI).
- Vantaggi finanziari di una buona CX.
- Che cosa è la CX.
- CJM e un esempio pratico: un'esperienza vissuta da tutti.



- Raccogliere l'opinione dei Clienti.
- CX in continuo.
- Come evitare che la CX diventi un esercizio solo formale.

L'ADOZIONE DELLA STRATEGIA "CDC"

- Come determinare la maturità di una PMI a intraprendere un progetto CX di successo: alla base di tutto c'è l'importanza di conoscere cosa il cliente si aspetta e cosa poi sperimenta.
- Gli interventi (immediati, anche "semplici") per ottenere questa conoscenza.

COME PUÒ UNA PMI DIVENTARE MATURA?

Il Piano per portare le aziende dei partecipanti a utilizzare la CX con successo.

APPROFONDIMENTO INDIVIDUALE DEI PARTECIPANTI

- Presentazione del modulo "Valutazione della Centralità dei Clienti" (da compilare).
- Calcolo dell'andamento del Tasso di Abbandono e del LTV, a integrazione dei giudizi dei partecipanti e sulla base anche dei dati raccolti come "PreWork".
- Compilazione del modulo da parte dei partecipanti.
- Passi successivi.

LESSON (TO BE) LEARNED

"L'approfondimento della consulenza finalmente trova per le Pmi una modalità immediata e pratica".

"L'80% delle aziende dice di dare una CX di qualità, ma lo conferma solo l'8% dei clienti".

"La Customer Experience è positiva se la somma di tutte le interazioni con l'azienda è positiva. Una sola Customer Experience positiva non rende il cliente fedele: la delizzazione del futuro richiede una somma di CX eccellenti e una somma di tecnologia e umanità".

(Edoardo Lombardi)

DATA, ORARIO E SEDE

Unica sessione (a numero chiuso) il 17 ottobre 2019 dalle 9.30 alle 17.30 c/o ONE4, via Pavese 1/3 Rozzano (MI).

RELATORI

Ing. Edoardo Lombardi

Azionista di maggioranza di V+ Magazine (Vendere di più srl), è un imprenditore che vanta un'importante carriera come manager ai vertici di aziende come Procter&Gamble, Sangemini e Mediolanum.

Paolo Toffanello

Consulente e formatore, con importanti esperienze in diversi settori di business, tra cui ristorazione e hotelierie, ai massimi livelli della scena internazionale. Appassionato di analisi dati e creazione di nuovi scenari di impresa, collabora da oltre 10 anni con ONE4.



Vendere di più srl

Sede legale: Via Lunigiana 229 B La Spezia
magazine@venderedipiu.it
www.venderedipiu.it



ONE4 è un brand di OSM Network srl

Via Pavese 1/3 - 20089 Rozzano (MI) Italy
info@ONE4.eu | +39 02 89202691
www.ONE4.eu