



OTTANTAVENTI FORMAZIONE

Come migliorare la
CUSTOMER EXPERIENCE
Corso per i **RESPONSABILI**
VENDITA

**LA FELICITÀ
PAGA!**



di 2 giornate

- A.** Presentazione del Corso Come migliorare la Customer Experience – per i Responsabili Vendita
- B.** I vantaggi per i partecipanti
- C.** I contenuti
- D.** Adriana Galgano, la relattrice del Corso
- E.** Sede / Data / Durata / Orario / Quota
- F.** I Nostri libri
- G.** Metodologia
- H.** Il nostro motto
- I.** I motivi per sceglierci



Stai lavorando per migliorare la **CUSTOMER EXPERIENCE** offerta dal tuo **TEAM** di **VENDITA**? NO? Allora mentre leggi la concorrenza sta **PAPPANDOSI** i tuoi Clienti.

Le Aziende all'avanguardia che la attuano ci **PARLANO CHIARO**, hanno tassi di crescita dei ricavi doppi rispetto alle altre.

Questo Corso è specifico per i Responsabili **VENDITA**.

Migliorare la **CUSTOMER EXPERIENCE** del Cliente con il **TEAM** di **VENDITA**, significa infatti migliorare subito i **RISULTATI**.

Il Corso è pratico, concreto e **INNOVATIVO**.

Forma alle più **AVANZATE** tecniche e conoscenze. Per esempio, sai come leggere e utilizzare una **MAPPA EMOZIONALE**, indispensabile per costruire una **CUSTOMER EXPERIENCE** di **VALORE**?

NO? Allora questo Corso è importante per la tua crescita e quella del tuo **TEAM**.

Ottantaventi ha una grande esperienza nel far **FELICI** i Clienti... perchè i Clienti felici acquistano di più e tornano e ritornano ancora!!!

Grazie alla Formazione **OTTANTAVENTI** i Responsabili Vendita acquisiscono:

- un metodologia **pratica** e **concreta** per costruire il miglioramento della **CUSTOMER EXPERIENCE** offerta dal proprio Team;
- le conoscenze sulle **emozioni** che consentono di far sperimentare al cliente **CUSTOMER EXPERIENCE eccellenti**;
- una panoramica sulle più **avanzate tecnologie** e sul loro contributo al miglioramento della **CUSTOMER EXPERIENCE**.

- **CONOSCERE LA SITUAZIONE**

La Customer Experience e il Team di Vendita.

Casi di successo.

Test di valutazione.

Quali dati e perché.

La voce del Cliente.

- **LE EMOZIONI**

Il ruolo delle emozioni.

Come influenzano il vissuto e la valutazione dell'esperienza.

Le emozioni e il ricordo.

- **IL PERCORSO DEL CLIENTE**

I momenti della verità e le strozzature nel rapporto con il Team di Vendita.

La mappa dell'esperienza.

La mappa emozionale.

Come mappare il percorso del Cliente.

- **LA TECNOLOGIA**

L'omnicanalità.

Le app.

Industria 4.0.

- **IL PIANO DI MIGLIORAMENTO**

Stabilire le priorità.

Definire le azioni.

L'empowerment all'interno del proprio Team di Vendita.



Sono **Adriana Galgano**, **senior partner** di **Ottantaventi Formazione**.

Da oltre 20 anni mi occupo con passione del coordinamento, personalizzazione e realizzazione di progetti di consulenza e formazione per Aziende di importanza nazionale ed internazionale.

Quando lavoro su un progetto, concretizzo cinque punti molto importanti della nostra filosofia ispiratrice:

- portare risultati misurabili;
- allenare già in aula i partecipanti ad utilizzare i comportamenti che permetteranno loro di migliorare i risultati;
- rafforzare la loro sicurezza e motivazione;
- farli divertire, perché chi si annoia non impara;
- migliorare continuamente.

Per consultare i giornali che hanno scritto su di me o sulla mia attività, c'è la sezione [Articoli](#) del sito.



HOTEL IBIS MILANO CENTRO

Via Finocchiaro Aprile, 2

Tel. 02 63151

Sede: *Milano*

Data: *30-31 maggio 2019*

Durata: *due giornate*

Orario: *9/13-14/17*

Quota: *€ 1.000,00 +Iva (22%)*

>> Per i partecipanti al Training Cafè "Customer Experience Excellence" la quota è di € 400,00 +Iva (22%)

>> PROMO - 40% per gli iscritti alla NEWSLETTER

La QUOTA comprende:

- *l'attestato di partecipazione*
- *il materiale didattico*

Per conoscere le nostre metodologie, puoi leggere i nostri [libri](#), editi con grande successo dalla FrancoAngeli disponibili nelle principali librerie.



Dal **1973** lavoriamo **con passione** per offrire **FORMAZIONE INNOVATIVA** che migliori i risultati del **MANAGEMENT**, delle **VENDITE** e del **CUSTOMER CARE**.

Pensiamo che chi insegna debba anche **saper fare**. Quindi siamo i primi sperimentatori delle metodologie che abbiamo creato e che **aggiorniamo costantemente**.

Crediamo che la formazione debba **produrre risultati**. Per questo le nostre metodologie sono pratiche, concrete e **immediatamente applicabili**.

Ci entusiasma lavorare su progetti che prevedono la misurazione dei risultati, sui quali abbiamo notevole esperienza. Partecipare ai Corsi **Ottantaventi** significa essere certi di apprendere **tecniche testate**.

Amiamo il **dinamismo**. Nelle nostre aule i partecipanti allenano da subito in situazioni reali e relative alla loro attività i comportamenti che consentono di ottenere risultati. A differenza di altre metodologie, quindi, apprendono più **velocemente** perché, una volta tornati al lavoro, risparmiano il tempo della traduzione in operativo di principi generali.

Il nostro MOTTO è

"CHI SI ANNOIA NON ASCOLTA E NON IMPARA".

Per questo:

- la **PASSIONE** per la nostra missione;
- la **PERSONALIZZAZIONE** degli interventi alla realtà lavorativa dei partecipanti;
- la **PROFESSIONALITÀ** dei nostri relatori;
- il **COINVOLGIMENTO** tramite “fattori d’interesse” messi a punto per suscitare l’ascolto attivo e la massima partecipazione nella dinamica formativa;

RENDONO AVVINCENTE, DIVERTENTE ED EFFICACE LA PARTECIPAZIONE AI NOSTRI CORSI.

- Il nostro **obiettivo** è formare le competenze che consentono alle persone e alle Aziende di **raggiungere i risultati prefissati**.
- La nostra esperienza è al servizio dei nostri Clienti per definire le capacità, le conoscenze e i comportamenti da sviluppare in relazione alla **strategia perseguita**.
- L'attività di sviluppo e di ricerca interna ci consente di offrire formazione che **soddisfa** le esigenze più avanzate.
- Componiamo **capacità progettuale**, contenuti potenti, metodi didattici avvincenti in soluzioni formative personalizzate ed efficaci.
- Accresciamo costantemente le nostre conoscenze sui meccanismi mentali ed emotivi che **favoriscono l'apprendimento** degli adulti e lo sviluppo delle loro potenzialità.
- Capacità d'intervento con diverse modalità didattiche.
- Abbiamo **esperienza internazionale** e svolgiamo Corsi nelle principali lingue europee.
- Il nostro sito www.ottantaventi.it è aggiornato regolarmente con gli approfondimenti dei nostri esperti e gli articoli che la stampa ci dedica.