



**Come migliorare la
CUSTOMER EXPERIENCE**
Corso per i **RESPONSABILI**
di **FUNZIONE**

LA FELICITÀ

PAGA!



2 giornate con
Adriana Galgano

- A.** Presentazione del Corso
- B.** I vantaggi per i partecipanti
- C.** Il programma
- D.** Adriana Galgano, la relatrice del Corso
- E.** Sede / Durata / Data / Orario / Quota
- F.** Metodologia
- G.** Il nostro motto

Le ricerche evidenziano che le Aziende che adottano strategie **di CUSTOMER EXPERIENCE** ottengono tassi di soddisfazione più alti, riducono il tasso di abbandono e aumentano le VENDITE.

La **CUSTOMER EXPERIENCE** è il complesso delle sensazioni, idee e **EMOZIONI** che il Cliente matura interagendo con l'Azienda e i suoi prodotti/servizi. Ha un impatto rilevante nel determinare le sue scelte. Migliorarla aumenta la competitività.

Formare i **Responsabili di funzione** e il **Middle-management** ad utilizzarne i principi e gli strumenti diventa pertanto una priorità per l'Azienda che mette il Cliente al centro della sua attività.

Per questo organizziamo un'edizione speciale del Corso **COME MIGLIORARE LA CUSTOMER EXPERIENCE**, rivolto ai **RESPONSABILI DI FUNZIONE** e al **MIDDLE-MANAGEMENT**. È pratico, concreto e **INNOVATIVO** e forma alle più **AVANZATE** tecniche e conoscenze.

Lo teniamo il 10-11 ottobre 2019 a Roma. VI ASPETTIAMO!

Grazie alla Formazione **OTTANTAVENTI** i Responsabili di funzione acquisiscono:

- una metodologia **pratica** e **concreta** per progettare e implementare il miglioramento della **CUSTOMER EXPERIENCE** all'interno della propria funzione;
- 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**

Customer Centricity
e Customer Experience.
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.

Superare le strozzature.
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 delle risorse umane.



Dal 1992 partner di **Ottantaventi Formazione**.

Lavora con passione al coordinamento, alla personalizzazione e realizzazione di progetti di consulenza e formazione per la **Customer Experience**, le **Vendite**, il **Management**.

Collabora in Italia e all'estero con aziende di importanza nazionale ed internazionale. Tra le aziende per le quali ha lavorato: Vodafone (Milano), Fastweb (Milano), Dhl (Milano), A2A (Milano), Luisa Spagnoli (Perugia), Forum Corporation (Boston), Allianz (Torino), Media World (Bergamo), Wind (Roma).

Quotidiani e riviste - come Repubblica, Il Sole 24ore, Millionaire, Harvard Business Review ed. italiana - hanno dedicato articoli alla sua attività.

Sede: Roma

Durata: due giornate

Data: 10-11 Ottobre 2019

Orario: 9.30/13.00 - 14.00/17.30

Quota: € 1.000,00 +Iva (22%)

La QUOTA comprende:

- l'attestato di partecipazione
- il materiale didattico

Lavoriamo **con passione** per offrire **FORMAZIONE INNOVATIVA** che migliori i risultati del **MANAGEMENT**, delle **VENDITE** e della **CUSTOMER EXPERIENCE**.

Pensiamo che chi insegna debba anche **saper fare**. Quindi siamo i primi sperimentatori delle nostre metodologie 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 si allenano da subito in situazioni reali e relative alla loro attività. 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 rendiamo **AVVINCENTE, DIVERTENTE ED EFFICACE** la partecipazione ai nostri corsi con:

- la **PASSIONE** per la nostra missione;
- la **PROFESSIONALITÀ** dei nostri relatori;
- il **COINVOLGIMENTO** dei partecipanti;
- l'inserimento della **GAMIFICATION**, ovvero l' applicazione di dinamiche proprie del gioco alla formazione.