



2 giornate con
Adriana Galgano

Come Migliorare la Customer Experience

LA FELICITÀ PAGA!

- 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.** Training Experience Ottantaventi
- H.** Perché sceglierci
- I.** Per partecipare

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 il proprio **Management** ad utilizzarne i principi e gli strumenti diventa pertanto una priorità per l'Azienda che mette il Cliente al centro della sua attività.

Gli ultimi mesi, con l'adozione massiccia di remote working e di smart working, sono stati sfidanti. Cosa è successo alla Customer experience? Avrai la risposta a questa domanda durante il Corso, grazie anche alla presentazione di casi interessanti e di successo.

Questa edizione del Corso Ottantaventi **COME MIGLIORARE LA CUSTOMER EXPERIENCE** è dedicata a tutti coloro che in Azienda svolgono **ruoli apicali**.

Grazie alla Formazione **OTTANTAVENTI** i partecipanti 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**;
- l'aggiornamento sulla dinamica customer experience/remote working/smart working;
- 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.
Gli indici di misurazione

- **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.

- **SMART WORKING E TECNOLOGIA**

Customer Experience e Smart
Working.
Customer Experience e intelligenza
artificiale.
L'omnicanalità.

- **IL PIANO DI MIGLIORAMENTO**

Stabilire le priorità.
Definire le azioni.
L'empowerment delle risorse umane.

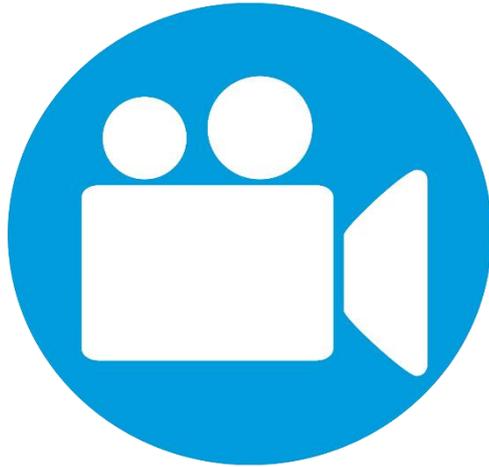


Dal 1992 partner di **Ottantaventi Formazione**.

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: Videoconferenza – "Zoom"

Durata: 2 giornate

Data: 21-22 Ottobre 2020

Orario: 9.30/13.00 - 14.00/17.30

Quota: € 1.000,00 + Iva (22%)

Quota per iscritti alla [Newsletter](#): € 700 + Iva (22%)

Zoom è semplice e veloce da scaricare.

Per partecipare è sufficiente avere un computer con la webcam o un tablet o uno smartphone.

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 alla nostra Formazione sia in aula che in videoconferenza con:

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



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

Siamo convinti 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 tecniche sono pratiche, concrete e immediatamente **APPLICABILI**.

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.



Ci entusiasma lavorare su progetti che prevedono la misurazione dei **RISULTATI**, sui quali abbiamo notevole esperienza.

Partecipare alla Formazione **Ottantaventi** significa essere certi di apprendere metodi **TESTATI** ed **EFFICACI**.

PRENOTA. È FACILE!

- Hai il filo diretto con la Segreteria Corsi:
chiama o invia un WhatsApp  al **351 9496284**.
- Prenota in qualsiasi momento: utilizza il **FORM**

Buon Corso!

>> Consulta [i termini e le condizioni](#) per la partecipazione.