

FORMAZIONE A DISTANZA **LA CUSTOMER EXPERIENCE**

8 – 10 – 15 e 17 novembre 2022 dalle 9.00 alle 13.00

OBIETTIVI:

Comprendere le motivazioni alla base delle scelte e delle preferenze dei Clienti, conoscerne il percorso decisionale di acquisto e riconoscerne le aspettative esplicite e implicite. Analizzare la soddisfazione del Cliente rispetto alla relazione creata, sviluppare il Customer Service, gestire le richieste e le criticità.

Costruire una Experience di valore, impostare una relazione di fiducia con il Cliente, definire un approccio di Customer Care unico, differenziante e durevole. Gestire al meglio obiezioni e criticità cogliendone sfumature e opportunità, aumentare la capacità d'ascolto empatico, riconoscere e comprendere l'interlocutore instaurando un rapporto proficuo per il proprio business.

PROGRAMMA:

- ✓ Analizzare il percorso relazionale con il Cliente, comprendere esigenze e necessità.
- ✓ Individuare aspettative esplicite ed implicite, verificare la corrispondenza tra il fornito e il percepito
- ✓ Analizzare i meccanismi di soddisfazione del cliente, verificarne il valore e la loyalty.
- ✓ Sviluppare e organizzare il know-how aziendale per rispondere e soddisfare il Cliente.
- ✓ La capacità di conoscere e di influenzare il Cliente per ottenere un vantaggio competitivo nel proprio mercato.

DESTINATARI:

Titolari di aziende, Manager, Responsabili Marketing-Vendite

Trasmettere cortesemente il presente coupon a formazione@confimibergamo.it entro il 1 novembre p.v.

NOME..... COGNOME

NATO A..... IL..... C.F.....

MAIL PER L'INVIO DEL LINK DI COLLEGAMENTO.....

AZIENDA..... CODICE SDI/PEC PER RECAPITO FT.

P.IVA C.F.....

INDIRIZZO..... COMUNE.....

<input type="checkbox"/> ASSOCIATI € 250,00 + IVA	<input type="checkbox"/> NON ASSOCIATI € 300,00 + IVA
--	--

PAGAMENTI E FATTURAZIONE

Il pagamento dei corsi deve essere effettuato mediante bonifico bancario **prima dell'inizio del corso** su:
BCC DELL'OGLIO E DEL SERIO Ag. Bergamo IBAN **IT14P085141110000000000476** intestato ad **CONFIMI SERVIZI SRL SOCIO UNICO**. CONFIMI SERVIZI SRL SOCIO UNICO provvederà ad emettere regolare fattura quietanzata.

Protezione dei dati personali La informiamo che i Suoi dati saranno trattati da Confimi Servizi Srl nel rispetto delle disposizioni di legge applicabili (D. Lgs 196/2003 e Regolamento UE 679/2016). Per maggiori informazioni può consultare la nostra [informativa privacy](#)

Consenso al trattamento dei dati personali per finalità promozionali Letta [l'informativa sulla privacy](#)

ACCONSENTO NON ACCONSENTO al trattamento dei dati per l'invio di materiale promozionale da parte di Confimi Servizi Srl.