
AUMENTARE LA CUSTOMER SATISFACTION: PRINCIPI FONDAMENTALI E STRUMENTI OPERATIVI

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

Il corso vuole rispondere ad alcuni interrogativi, esplorando le diverse componenti del "relationship marketing" e, in particolare, ponendo l'attenzione su: - quali sono gli aspetti rilevanti per la soddisfazione del cliente - quali sono le metodologie di "ascolto" del cliente - come è possibile misurare e controllare la Qualità erogata - quali sono le metodologie per misurare e incrementare il "Valore" percepito - come progettare prodotti e servizi che accrescano il "Valore" offerto

PROGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO:

- **Qualità come leva competitiva**
 - Le 5 dimensioni della Qualità
 - Dal "mass marketing" al "relationship marketing"

- **Il "pacchetto" di servizi**
 - Dal "prodotto/servizio" alla "soluzione"
 - Il costo della "soluzione"
 - Progettare i servizi supplementari

- **Il cliente**
 - Caratteristiche rilevanti
 - Aspetti caratteristici del Servizio
 - Perché progettare un sistema di ascolto del Cliente

- **La rilevazione della Qualità percepita**
 - Il modello dei Gap
 - Le dimensioni della Qualità

- **Il sistema di ascolto del Cliente**

- Le diverse tipologie di informazioni
- La scelta del canale di acquisizione delle informazioni
- Gli strumenti per l'ascolto
- Il modello logico per l'utilizzazione dei risultati

- **La metodologia di riferimento**

- Mappatura dei processi, dei Clienti e dei prodotti/servizi erogati
- Identificazione dei bisogni/aspettative del cliente interno
- Definizione dei "Performance Indicators"
- Strumenti di coinvolgimento del personale

- **Esempi di applicazione della metodologia**

- **Il Valore percepito**

- Il "posizionamento" rispetto ai competitor
- Misurare il Valore percepito dal Cliente

- **L'impatto sull'organizzazione**

- Coerenza tra strategia e organizzazione
- Processi
- Persone
- Tecnologie

- **Come sviluppare un progetto di successo**

DESTINATARI

- I supporti metodologici interni e medi
– L'organizzazione interna
– La comunicazione tra sede e filiali
- I supporti metodologici interni

Responsabili di qualunque unità organizzativa (uffici/enti) che vogliono attivare programmi di miglioramento del servizio nei confronti dei clienti.

DOCENTE

Docenti Faculty Assolombarda Servizi

NOTE

Il corso sarà trasmesso via Microsoft Teams, con la possibilità di partecipare via web o app con l'utilizzo di pc o smartphone.

I partecipanti iscritti riceveranno tutte le istruzioni di partecipazione e le slide del docente il giorno prima del corso.

Il corso non è video-registrato.

REQUISITI

- Pc o smartphone
- Buona connessione internet
- Microfono e webcam attivi

REFERENTI

Davide Inclimona (davide.inclimona@assolombarda.it / Cell: 348 0201 402)

Arianna Marchianò (arianna.marchiano@assolombarda.it / Cell: 345 4007 448)

DATE E PREZZI

ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA