CUSTOMER FOCUSED EXPERIENCE: come orientare l'organizzazione aziendale al cliente, sfruttando i processi produttivi, gestionali, commerciali e amministrativi per fidelizzare il cliente e incrementare il fatturato

26 maggio

CUSTOMER FOCUSED EXPERIENCE:

come orientare l'organizzazione aziendale al cliente, sfruttando i processi produttivi, gestionali, commerciali e amministrativi per fidelizzare il cliente e incrementare il fatturato

26 maggio

L'**azienda "customer focused"**, focalizzata sul cliente, reinterpreta strumenti, strategie e tendenze delle discipline *marketing & sales* per **ottimizzare il rapporto con il potenziale cliente (prospect) in ogni fase della relazione**, dai processi di contatto, negoziazione e acquisizione a tutte le attività commerciali, gestionali e amministrative necessarie a tutelare questo rapporto nel tempo.

La fidelizzazione del cliente coinvolge in modo organico tutte le business-unit, identificando i momenti e contesti sensibili (talvolta anche "critici") in cui il rapporto tra le parti può essere messo in discussione e occorre mettere in campo approcci, strumenti e soluzioni *ready to use* per trasformare un'impasse in un'opportunità.

La Customer Focused Experience risulta particolarmente **indicata sia nelle piccole e medie imprese** dove la competitività si basa spesso su ruoli e funzioni molto trasversali che non permettono sempre di tutelare il rapporto con i prospect, **sia in realtà più strutturate,** dove procedure complesse e pesanti oneri gestionali, finanziari e amministrativi portano spesso l'attenzione a focalizzarsi più sul processo che sul cliente, incidendo in modo negativo sulla sua fidelizzazione.

Ceipiemonte organizza un webinar che, attraverso numerose sessioni strategiche e applicazioni pratiche di gruppo, ha l'obiettivo di **trasmettere ai partecipanti tutti gli approcci, gli strumenti necessari per riorganizzare l'attività d'impresa e la collaborazione tra le diverse business unit aziendali in funzione di una migliore prospezione e cura di prospect e clienti nei diversi mercati del mondo**

Programma

- Condividere la Business & Corporate Identity: l'immagine, il ruolo e il posizionamento dell'azienda nel mercato attuale: specificità, performance, vantaggi competitivi, fattori chiave di successo, presidi da sviluppare e identità da tutelare;
- Operare in una Customer Oriented Company: come percepire e valorizzare il proprio ruolo all'interno di un business orientato prima di tutto al cliente e poi ai processi;
- Intelligenza emotiva e Customer Listening: come riconoscere e sfruttare in modo consapevole le leve emotive del cliente per gestire al meglio il rapporto commerciale;
- Comunicare con il cliente: linguaggio, tono di voce, atteggiamento, informazioni, modalità e tempi di reazione per i diversi obiettivi gestionali e commerciali;
- CRM e Customer Intimacy: costruzione di un flusso di lavoro efficace e condiviso tra le diverse *business unit* per alimentare costantemente il CRM e i traguardi dell'azienda.

Docente: Dott**.** Michele Mannucci – Esperto Ceipiemonte in Web e Digital marketing

Data e Orario: 26 maggio (9.00/17.00)

Scadenza adesioni: 23 maggio

Il Webinar **si svolgerà su Piattaforma Zoom** (qualche giorno prima del Webinar ciascun iscritto riceverà il LINK a cui collegarsi).

Costo e modalità di adesione

La quota di adesione è di € 380,00 + IVA, a persona, quale partecipazione alle spese di realizzazione sostenute da Ceipiemonte.

Per aderire è necessario compilare il modulo di iscrizione che compare cliccando su **"partecipa".** A procedura terminata il sistema invierà un messaggio automatico di avvenuta iscrizione unitamente al modulo di adesione compilato.

ATTENZIONE:

La compilazione on line del Modulo di Adesione costituisce iscrizione effettiva al corso in oggetto.

Effettuando l'adesione on-line l'azienda si impegna pertanto a rispettare le clausole contenute nel modulo, con particolare attenzione alla clausola n° 2.

Non è pertanto necessario trasmettere il Modulo, compilato e firmato, via fax o via mail.

Il pagamento della quota di iscrizione è da effettuarsi solo previa comunicazione del Ceipiemonte in funzione dell'effettiva attivazione del corso.

Vi invitiamo infine a prendere visione del testo aggiornato della privacy policy adottata da CEIPIEMONTE in conformità al Regolamento Europeo 679/2016 (http://www.centroestero.org/it/privacy.html).

Stampa

Informazioni utili

- **Data iniziativa:** 26.05.2025
- **Orario:** 09:00 - 17:00
- **Città:** Torino (Italia)
- **Posti totali:** 18
- **Posti disponibili:** 12
- **Posti totali per azienda:** 3
- **Data inizio iscrizioni:** 22.11.2024
- **Data fine iscrizioni:** 23.05.2025

Per informazioni

Centro Estero per l'Internazionalizzazione
via Nizza 262 int. 56 - Polo Uffici Lingotto
10126 Torino (TO)

Fabrizia Pasqua
Email: fabrizia.pasqua@centroestero.org