Il customer service online: Chatbot, canali social ed Intelligenza Artificiale al servizio della relazione con il cliente

19 settembre

Il customer service online: Chatbot, canali social ed Intelligenza Artificiale al servizio della relazione con il cliente

19 settembre (online)

Oggi il **customer service digitale** rappresenta uno degli ambiti strategici per costruire relazioni solide e continuative con i propri clienti. Il corso, organizzato da Ceipiemonte, offre una panoramica aggiornata e operativa sugli strumenti e sui modelli più efficaci per ottimizzare la gestione del cliente nei canali digitali, attraverso un approccio integrato e orientato al valore. Un'occasione per evolvere verso un servizio clienti moderno, connesso e data-driven.

Programma

- L'**ascolto della Rete** e l'analisi della reputazione online di un'azienda. Strumenti e metodi di osservazione.
- La **gestione delle critiche** sui social media. Un modello per affrontare le sfide della reputazione online.
- Il **customer care** sul sito: dai ticketing tool alla chat online. Osserviamo modelli e opportunità del customer care sul sito proprietario. Chatbot e live-chat. L'avvento dei chatbot basati sull'Intelligenza Artificiale Generativa.
- L'uso dei social media come canale di **customer service**: esempi, software utilizzati, collegamento con i CRM esterni. Meta Business Suite, WhatsApp Business.
- Dal customer care online al **social customer service**. Come cambia la relazione con il cliente dal momento in cui le domande non avvengono solo in negozio o al telefono, ma in forma scritta e digitale. Dai modelli FIFO e LIFO alla presa in carico centralizzata della richiesta.
- La gestione della clientela con una strategia unitaria: database marketing, **CRM**, e-mail marketing. Fonti on/offline di produzione dei dati, loro strutturazione, ambienti di distribuzione delle relative comunicazioni. Focus su alcune piattaforme: **Hubspot, Mailchimp, Mailup** e gli altri servizi di e-mail ed sms marketing.
- La **Marketing Automation**: cos'è, come si fa, come può essere messa al servizio di una strategia di lead-nurturing a partire dal collegamento con il CRM. Differenza fra newsletter, DEM ed e- mail "automatiche".

Relatori: Dott. Antonio Mariggiò - Esperto di Web Marketing, Social Media Marketing, Advertising, AI e Analisi dei Dati; Consulente certificato Google Ads.

Date e Orario: 19 settembre (10.00-13.00/ 14.00-17.00)

Scadenza adesioni: 15 settembre

Qualche giorno prima del webinar ciascun iscritto riceverà il link a cui collegarsi per seguire l'incontro e interagire con l'esperto

Costo e modalità di adesione

La quota di adesione è di € 350,00 + 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:

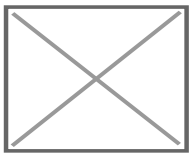
La compilazione on line del Modulo di Adesione costituisce iscrizione effettiva al corso in oggetto.

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:** 19.09.2025
- **Orario:** 10:00 - 17:00
- **Città:** Torino (Italia)
- **Posti totali:** 18
- **Posti disponibili:** 12
- **Posti totali per azienda:** 3
- **Data inizio iscrizioni:** 20.05.2025
- **Data fine iscrizioni:** 15.09.2025

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