

Operazione Rif. PA 2022-18759/RER, dal titolo "Competenze per la transizione digitale e green della filiera ICT"
approvata con DGR n° 447 del 27/03/2023 e co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo+ 2021-2027 Regione Emilia-
Romagna

Corso GRATUITO in SOLUZIONI DIGITALI PER LA CUSTOMER SATISFACTION

**CORSO DA 48H
IN VIDEO CONFERENZA**

**formazione rivolta ad OCCUPATI
e a DISOCCUPATI**

**Al termine del percorso, previa
frequenza minima del 70% sul totale
monte ore, verrà rilasciato un ATTESTO
DI FREQUENZA**



DI CHE COSA PARLEREMO....

1. Customer Satisfaction & retention:

- a. definizioni e prospettive nel mercato web 2.0
- b. gli elementi indispensabili per gestire la CS in modo strategico
- c. individuazione di obiettivi e risultati attesi: gli strumenti ed il metodo

2. Il cliente al centro:

- a. la definizione dei target e della buyer persona;
- b. la rilevazione dei bisogni del cliente e della loro soddisfazione
- c. la dimensione della qualità del servizio al cliente
- d. rilevare la CS attraverso la relazione: modalità di relazione efficace con il cliente

3. I KPI ed il sistema di misurazione:

- a. l'individuazione e la definizione dei KPI per rilevare la CS
- b. gli strumenti di rilevazione: intervista, griglia di osservazione e questionario
- c. elaborazione di form di intervista, griglia di osservazione e questionario con l'ausilio di tools digitali

4. L'analisi dei dati:

- a. la somministrazione e la raccolta dei dati
- b. l'analisi dei dati, la verifica degli scostamenti rispetto ai risultati attesi
- c. la definizione di nuove strategie ed azioni di customer retention

CALENDARIO

martedì 16 aprile 2024	09:00-13:00
giovedì 18 aprile 2024	14:00-18:00
mercoledì 24 aprile 2024	14:00-18:00
giovedì 2 maggio 2024	14:00-18:00
lunedì 6 maggio 2024	14:00-18:00
giovedì 9 maggio 2024	09:00-13:00
martedì 14 maggio 2024	09:00-13:00
mercoledì 15 maggio 2024	09:00-13:00
martedì 21 maggio 2024	14:00-18:00
giovedì 23 maggio 2024	14:00-18:00
lunedì 27 maggio 2024	09:00-13:00
mercoledì 29 maggio 2024	09:00-13:00



PER MAGGIORI INFORMAZIONI, CONTATTARE:

ARIANNA ROSSI

 0547 632358

 arossi@assoformromagna.it