

La Customer Experience

PROGRAMMA: 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.

OBIETTIVI: 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.

ARGOMENTI:

- 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.

