

CUSTOMER CARING

“Prenditi cura del tuo cliente,
o qualcun altro lo farà per te.”

- Anonimo -

PROGRAMMA DIDATTICO

- Il prodotto “servizio”
- Customer Experience line
- Qualità progettata
- Qualità promessa
- Qualità erogata
- Qualità percepita
- Qualità condivisa
- Qualità rinforzata
- Quale qualità?
- CRM e Customer Caring
- Tecniche di Customer Caring
- Strumenti e servizi di CRM
- *Esercitazioni pratiche interattive*



INDOOR



OUTDOOR



ON THE ROAD



ON BOARD



TRAINING



ON TRAVEL



OBIETTIVI DEL CORSO

- Sviluppare un processo personalizzato di Customer Caring
- Apprendere le principali tecniche e strumenti di Customer Caring
- Aumentare il valore della qualità percepita e condivisa dai clienti

INFORMAZIONI

Durata del corso: variabile da 8 a 24 ore

Personalizzazione: per ruoli, aree di impiego, linee e categorie di prodotto/servizi

Docenza: da 1 a 2 trainer, con assistenza e tutoraggio in aula

Extra: manuale didattico (digitale e cartaceo), area web riservata, attestato di frequenza, esercitazioni esperienziali pratiche.

