



# FOCUS GROUP LA CUSTOMER EXPERIENCE

28 · 01 · 2021

DALLE 10.30 ALLE 12.30

Il webinar di **giovedì 28/01/21** si terrà in modalità telematica via **Zoom** e sarà tenuto dall' **ing. Marco Paccagnella**, mentor accreditato dalla rete nazionale **PID**. L'incontro tratterà della **Customer Experience**: come avere clienti soddisfatti che ripetono gli acquisti e consigliano la nostra impresa ad altri?

## **PROGRAMMA:**

- **Cos'è la Customer Experience?**
  - Definizione
  - Perché oggi è di vitale importanza
  - Esempi
- **La Rivoluzione della convenienza. Sei approcci pratici per il miglioramento della Customer Experience**
- **I cambiamenti, i processi e le misure da adottare per lavorare in modalità Customer Experience**
  - La creazione di una visione focalizzata sull'esperienza cliente
  - Capire gli attributi d'esperienza importanti per i clienti
  - Comprendere le emozioni e gestire le aspettative
  - Siamo veramente un'azienda cliente centrica? Analisi della cultura e misurazione della comprensione della Customer Experience.
  - Ridefinizione dell'insieme delle interazioni del cliente con l'azienda. Il Customer Journey.
  - Il Customer Journey Map. Lo strumento di analisi per identificare i miglioramenti necessari.
  - I dipendenti quali risorse imprescindibili: Employee Journey Mapping
  - Le metriche principali per definire gli obiettivi e misurare i progressi.
  - La governance
- **Il Customer Experience Manager. Il suo ruolo e a chi assegnare questa responsabilità.**

Per eventuali problematiche questo è il link dell'assistenza per accedere alla piattaforma:

**<https://bit.ly/2MOQuBS>**

Qualora fosse necessario potremo fare una prova nei giorni antecedenti all'incontro (è possibile mandare una richiesta a **pid@vr.camcom.it**).

---

N.B. Durante tutta la diretta del focus group, **i microfoni dovranno essere disattivati, per eventuali domande si potrà scrivere in chat.**