CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA VERONA

punto impresa digitale

UNIVERSITÀ di VERONA

TICKETING
La gestione digitale del reclamo

22 Marzo 2019 ore 9.00 - 11.30

Sala Industria - CCIAA Verona – **corso Porta Nuova, 96**

Le aziende si trovano ogni giorno a dover gestire momenti di contatto con i propri clienti, siano essi semplici richieste di informazioni, di dati o anche reclami. L'evoluzione digitale ha drasticamente modificato il contesto di interazione tra le imprese e i propri interlocutori, ampliando il numero dei canali di contatto e modificando e accorciando i tempi tollerati dai clienti per l'ottenimento delle risposte. L'aumento della complessità, della velocità di risposta richiesta e la necessità di operare sovente attraverso canali digitali rende la gestione del reclamo sempre di più un aspetto critico dell'operare di impresa e richiede una gestione del processo professionale e costante nel tempo.

Il seminario si propone di identificare gli strumenti digitali a disposizione delle aziende per gestire tali nuove dinamiche e strutturare modalità di risposta solide e ripetibili e, attraverso l'uso di casi pratici, di sviluppare soluzioni operative immediatamente applicabili dai partecipanti.

Interverranno:

Dott. Alessandro BIGI

Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere
Università di Verona

Dott.ssa Patrizia MENCHIARI

consulente e autrice del libro "CardioMarketing"