

CORSO ONLINE: CUSTOMER EXPERIENCE MANAGER – 100 ORE

Descrizione del corso

Il corso online "Customer Experience Manager" è progettato per formare professionisti nell'arte di migliorare e gestire l'esperienza cliente. Questo programma approfondito fornisce le conoscenze e gli strumenti necessari per progettare e implementare strategie che aumentino la soddisfazione e la fedeltà del cliente, impattando positivamente sul successo commerciale di un'azienda.

Gli obiettivi del corso includono l'acquisizione di un approccio olistico alla customer experience, l'apprendimento di metodi per comprendere profondamente i bisogni e le aspettative dei clienti attraverso analisi e feedback e lo sviluppo di competenze per migliorare continuamente l'esperienza offerta.

I contenuti del corso coprono vari aspetti cruciali come i fondamenti della customer experience, tecniche avanzate per analizzare e comprendere il comportamento del cliente, design dell'esperienza cliente che enfatizza la creazione di interazioni memorabili, gestione delle aspettative e della soddisfazione del cliente e l'uso di tecnologie avanzate come sistemi CRM e piattaforme di analytics per supportare la gestione efficace della customer experience. Approfondimenti sulla leadership e la cultura organizzativa aiutano a promuovere un cambio culturale che ponga il cliente al centro delle strategie aziendali.

Il corso utilizza un mix di lezioni video, letture, studi di caso e progetti interattivi, consentendo ai partecipanti di applicare direttamente le conoscenze acquisite.

Al termine del corso, i partecipanti saranno preparati a ricoprire ruoli chiave nella gestione dell'esperienza cliente, pronti a implementare approcci innovativi che migliorano la soddisfazione del cliente e contribuiscono alla crescita aziendale.

Obiettivi

L'obiettivo è quello di fornire una preparazione completa sulla disciplina, si analizzeranno gli strumenti e le soluzioni più efficaci da utilizzare dal punto di vista pratico. Al termine del programma di studio si sarà in grado di applicare i principi e le strategie più efficaci per rispondere alle esigenze lavorative. Solo attraverso la pratica sarà possibile migliorare le proprie performance.

Il corso prevede un programma di preparazione graduale, partendo dai concetti chiave e, consente di acquisire le competenze prefissate in modo efficace, grazie all'utilizzo di sistemi didattici innovativi e all'avanguardia.

PROGRAMMA

Il corso online Customer Experience Manager è suddiviso in 5 Moduli, come segue:

MODULO 1 | L'IMPORTANZA DELLA CUSTOMER SATISFACTION

- il concetto di Customer Satisfaction
- il valore percepito dal cliente
- le 5 P della Qualità
- tipologie di Customer Satisfaction

MODULO 2 | CUSTOMER SATISFACTION: NUOVI MODELLI ORGANIZZATIVI

- da call center a Social Network
- Customer Satisfaction e Customer Retention
- dal prodotto/servizio alla customizzazione
- vendere un'esperienza
- la Piramide dell'esperienza

MODULO 3 | CUSTOMER SATISFACTION E MARKETING

- Marketing: evoluzione e tendenze. I Social Network
- il ROI della Customer Satisfaction
- il marketing emozionale
- Funnel marketing
- la fidelizzazione del cliente

MODULO 4 | STRUMENTI DI MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

- Customer Satisfaction: il processo di misurazione
- i principali KPI di CS: CSAT, NPS e CES
- definizione del campione e strumenti di indagine
- l'importanza del post-vendita

MODULO 5 | COME AUMENTARE LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

- 9 fattori che migliorano la soddisfazione del cliente
- servizio di Customer Care efficace
- sistema di monitoraggio della qualità del servizio
- come gestire un reclamo e comunicare in modo efficace
- Social Assessment
- gestire le obiezioni
- ascolto attivo
- autovalutazione: ascolto attivo
- il cliente come ambasciatore d'azienda
- l'empatia
- la proattività

MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Il corso si svolge in modalità **online** con video **lezioni on demand** disponibili h 24.

Le lezioni registrate possono essere riviste in qualsiasi momento, collegandosi alla piattaforma MOODLE : <https://www.unidcampus.com> ed accedendo con le credenziali ricevute attraverso i nostri siti: <https://www.unidformazione.com> e <https://www.unidprofessional.com>; www.eurosofia.it

METODOLOGIE

Coinvolgimento dei partecipanti attraverso discussioni, confronti, proposte, esercitazioni pratiche.

Al termine del corso i partecipanti potranno sperimentare in modo proficuo ciò che hanno appreso durante il corso di formazione.

Lo scopo è quello di migliorare le conoscenze per trovare spunti applicativi efficaci.

Le risorse di approfondimento e le dispense scaricabili, sono un ottimo strumento per un ripasso mirato.

MAPPATURA DELLE COMPETENZE

- Saper applicare le conoscenze e le tecniche che sostengono la disciplina
- Comprendere a fondo il paradigma di ciascuna tipologia di strumenti
- Allenarsi fino a raggiungere la completa familiarità e dimestichezza degli argomenti
- Accrescere la conoscenza dei partecipanti per renderli più consapevoli e preparati relativamente alla comprensione degli argomenti trattati.
- Saper gestire l'universo complesso e articolato degli obiettivi da raggiungere.
- Sviluppo delle competenze connesse alle nuove sfide basate sulla necessità di una formazione continua.

VERIFICA DELLE CONOSCENZE

Sono previste due tipologie di verifiche, mediante test a risposta multipla:

- *Verifica dell'auto-apprendimento dei corsisti*

Sono previste esercitazioni intermedie ed una verifica finale, al termine della quale sarà possibile scaricare l'attestato di partecipazione

- *Verifica della Customer Satisfaction*

E' prevista una valutazione del livello di gradimento del corso

DESTINATARI

Tutti coloro che sono interessati all'argomento senza distinzione di età.

Docenti scuola secondaria I grado, Docenti scuola secondaria II grado. Dirigenti scolastici.

Il corso si rivolge anche a tutti i professionisti che lavorano nell'ambito scolastico, educativo e sociale che sono interessati ad aggiornare le proprie competenze. Non ci sono limiti di età.

ATTESTATO

L'attestato di partecipazione, **ricosciuto dal MIUR ai sensi della Direttiva 170/2016**, è scaricabile direttamente dalla piattaforma elearning, solo dopo aver superato i test di verifica ed il tempo richiesto al completamento del corso

COSTO

Prezzo Corso € 244,00

Gruppo Unid Srl

Via degli Aceri, 14

Gualdicciolo (RSM) 47890

C.O.E.: SM22747

0549.98.00.07

info@unidformazione.com

unidformazione.com | unidprofessional.com | libriunidtest.com