



CORSI INTERAZIENDALI

per la crescita e lo sviluppo della tua impresa!

CUSTOMER EXPERIENCE, CRM E MOBILE PAYMENT: COME CONQUISTARE E FIDELIZZARE I VOSTRI CLIENTI

Pavia, 29 – 30 marzo 2017

Obiettivi

Migliorare la relazione con i propri clienti e fidelizzarli è sicuramente un obiettivo caro a molte aziende. Trovare gli strumenti e i processi giusti per realizzarlo non è tuttavia qualcosa che si improvvisa. Occorre saper intercettare tutti i punti di interazione e comunicazione tra la nostra azienda e il cliente. Il **Customer Experience Management (CXM)** è un insieme di tecniche che aiuta a raggiungere questo scopo. Sempre di più, la CX include interazioni attraverso **nuovi canali, dagli acquisti online all'utilizzo degli smartphone, ai social media**. Per essere davvero efficaci nella gestione della relazione con i propri clienti occorre quindi definire una strategia che tenga conto di tutti questi punti di contatto. L'obiettivo del corso è di **fornire un set di tecniche e processi** per impostare efficacemente la CX in azienda. Verrà poi approfondito il tema del **mobile payment, come nuovo canale di interazione** tra azienda e cliente e come fonte importante di informazioni per la profilazione del cliente.

Target

Il corso è rivolto ai **Imprenditori, Direttori Commerciali e Marketing, Direttori Amministrativi e Finanziari**

Programma

GIORNATA 1

- Definire un modello di Customer Relationship unico e differenziante
- Definire le specifiche del database clienti per impostare il CRM in modo efficace
- Dialogare con l'IT in merito ai requisiti di un sistema informatico volto a migliorare la relazione con il cliente
- Nuovi strumenti di digital payments: alcune definizioni e principali tipologie
- La normativa italiana in tema di mobile payment
- Uno sguardo alla crescita del settore in Italia e in Europa: volumi e principali operatori
- Il mobile payment come strumento di CRM: come conoscere e fidelizzare i clienti
- Alcuni suggerimenti per scegliere il partner con cui sviluppare un progetto di mobile payment
- Alcuni casi di successo
- Conclusioni

GIORNATA 2

- Progettare una Customer Experience di eccellenza per ottenere un vantaggio competitivo nuovo e duraturo
- I modelli per la gestione della qualità del servizio: Modello di Kano e Parasuraman (ServQual)
- Touchpoints e Customer Journey: strumenti per tracciare l'esperienza del cliente (con esercitazione)
- Misurare la soddisfazione del cliente e fidelizzarlo grazie all'ascolto della Voice-of-the-Customer (questionari, sondaggi, NetPromoterScore)
- L'importanza delle persone della CX: aspetti di change management, empowerment e ascolto della Voice-of-the-Employee
- Discussione: casi di successo e di criticità

Relatore: Dott.ssa Patrizia Saviolo in co-docenza con la Dott.ssa Cristina Mariani

Al termine del corso il materiale didattico verrà inviato in formato digitale.

Durata e sede

29-30 marzo 2017 dalle ore **9.15** alle ore **17.15** (14 ore)

Sede: Sala Biblioteca – Via Mentana 27 c/o sede Camera di Commercio

Durante la mattinata verrà offerto un coffee break

Modalità di partecipazione

Il corso prevede una **quota di partecipazione** individuale di € 200,00 + IVA.

Nel caso di più partecipanti di una stessa azienda è prevista una riduzione del 30% per ogni iscritto oltre al primo.

La quota di partecipazione dovrà essere versata a mezzo **Bonifico Bancario** – codice iban:

IT34V0569611300000005750X58 - **Intestato a: PAVIASVILUPPO**, Azienda Speciale Camera Commercio Pavia, presso BANCA POPOLARE DI SONDRIO, Succursale di Pavia PIAZZALE PONTE COPERTO TICINO 11 - 27100 PAVIA (PV), Pavia, **specificando la causale del versamento**. A seguito del pagamento verrà rilasciata regolare fattura.

L'iscrizione si intende perfezionata alla compilazione del form on-line, accompagnata dalla ricevuta del versamento della quota prevista, entro 7 giorni dalla data di inizio del corso. La compilazione del form è comunque vincolante e in caso di disdetta è necessario avvisare Paviaviluppo tramite mail a paviaviluppo@pv.camcom.it. Sarà restituito il 50% della quota di partecipazione agli iscritti che recedono dal corso entro il terzo giorno precedente la data di inizio. Negli altri casi la quota non potrà essere resa.

Le iscrizioni verranno accettate in base all'ordine cronologico di arrivo fino ad esaurimento dei posti. *PAVIASVILUPPO si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso qualora non sia raggiunto il numero minimo di partecipanti e non si assume nessuna responsabilità in caso di annullamento per cause di forza maggiore. Le quote versate verranno restituite.*

AL TERMINE DEL CORSO VERRA' RILASCIATO UN ATTESTATO DI FREQUENZA

[Iscriviti On-Line](#)
[CLICCA QUI](#)

Paviasviluppo- Azienda Speciale
Camera di Commercio di Pavia
Via Mentana 27- 27100 Pavia
Tel. 0382.393271
Fax 0382.393270
E-mail paviasviluppo@pv.camcom.it



Paviasviluppo CCIAA Pavia



@PAVIASVILUPPO

**AZIENDA CON SISTEMA
DI GESTIONE QUALITÀ
CERTIFICATO DA DNV GL
= ISO 9001 =**

Organizzazione certificata per le attività di progettazione ed organizzazione di percorsi di formazione e di aggiornamento rivolti alle imprese, di formazione per l'autoimprenditorialità, di formazione superiore e corsi di abilitazione professionale.

Paviasviluppo è soggetto iscritto all'albo regionale degli operatori accreditati per servizi di istruzione e formazione professionale