

CUSTOMER CARE NELL'ERA DEI SOCIAL NETWORKS

Martedì 19 Settembre 2017

Ore 9:00 – 17:00

Centro Conferenze Alla Stanga

P.zza Zanellato 21 – Padova

ISCRIZIONI ON LINE

segreteria@pd-promex.it

049 8208329

RSVP



Dove
Padova



Durata
7 ore



Info ed iscrizioni
www.pd-promex.it

Segreteria organizzativa:
segreteria@pd-promex.it
tel 0498208329
Rif. Alessia Rigato

#exporttrainingexperience



QUESTA EXPORT TRAINING EXPERIENCE FA AL CASO MIO?

Ogni azienda, di qualunque dimensione e tipologia di prodotti e/o servizi, dovrebbe essere consapevole che al centro della sua attività risiede il Cliente: rispondere alle sue richieste, gestire i dubbi e le perplessità, capire quelle che sono le sue esigenze ed indirizzarlo verso la soluzione più semplice rappresenta un valore aggiunto di non poca importanza. **Il cliente valuta infatti ogni singola interazione che ha con l'azienda e l'impressione positiva o negativa che si fa è una diretta conseguenza di come i vari collaboratori hanno gestito le sue richieste.** Il corso ha l'obiettivo di fornire le giuste tecniche per **trattare con i clienti nell'Era dei Social Network**, presentando quindi i metodi per utilizzare efficacemente questi strumenti a beneficio dell'azienda.

A CHI E' ADATTA?

L'Export Training Experience si rivolge ad operatori di Customer Care, professionisti che lavorano con il pubblico, Call Center, Contact Center e in generale **tutti coloro che sono in contatto diretto con la clientela, tramite telefono, front office e soprattutto Social Network.**

DI COSA PARLIAMO?

- Cosa è la Customer Care.
- Il Post Vendita come Fidelizzazione.
- I Vantaggi della Fidelizzazione.
- Il Danno di un'errata **Customer Care** VS i Fattori di Successo della Customer Care.
- La Qualità del Servizio come Obiettivo.
- Le **Regole delle TRE C** della Customer Care: Comprendere – Conoscere – Curare.
- Soddisfazione e Insoddisfazione.
- Il **Cliente Mostro** e il **Cliente Deluso**.
- **Perché si perde il Cliente.**
- I **Bisogni del Cliente**: Bisogni Impliciti – Bisogni Espliciti – Bisogni Latenti.
- **Effetto WOW.**
- La Ricerca dell'Eccellenza.
- Michelangelo e la Customer Care: la Cura dei Dettagli.
- Il **Viaggio del Cliente**: Ricostruire – Individuare – Definire – Codificare.
- Segmentare la Clientela.
- Ascoltare la Clientela.
- **Gli Strumenti classici della Valutazione**: Questionari – Interviste – Focus Group – Contatti – Mystery Shopper.
- **Social Network & Customer Care**: Facebook – LinkedIn – Twitter.
- Web Reputation: Come gestire la Reputazione on line.
- I **Tempi di Risposta sui Social.**
- Le Chat.
- La Gestione dei Forum.
- Gli Alert Web.
- **BONUS: Le Stecche da evitare – I Colpi di Classe.**

CHI E' L'ESPERTO?

Simone Terreni Ingegnere e imprenditore, Managing Director di VoipVoice dal 2006, e CEO & Founder di Inside Factory. Da sempre convinto sostenitore dell'Innovazione Tecnologica, attraverso Inside Factory si propone di diventare un punto di riferimento per la formazione e l'organizzazione di eventi nel settore ICT. Appassionato di comunicazione, lo trovate su tutti i Social Network, perché attraverso di loro vive e lavora.

COME E' ORGANIZZATA LA GIORNATA?

ore 8.45 registrazione partecipanti
ore 9.00 inizio export training experience
ore 12.30 – 13.30 networking lunch
ore 13.30 inizio della seconda parte del corso
ore 17.00 termine Export Training Experience e consegna attestati di partecipazione

La quota di partecipazione comprende:

- organizzazione generale della giornata
- assistenza di Promex durante l'evento
- docenza con un esperto in materia
- networking lunch
- materiale didattico cartaceo
- documenti in formato elettronico al termine del corso
- attestato di partecipazione cartaceo, al termine della giornata



OK, PARTECIPO AL CORSO!
ISCRIZIONE ON LINE, CLICCA QUI!

€ 205,00 + IVA 22% (€ 250,10 iva inclusa), nel caso di un solo partecipante.
€ 369,00 + IVA 22% (€ 450,18 iva inclusa), nel caso di due partecipanti della stessa azienda.
€ 492,00 + IVA 22% (€ 600,24 iva inclusa), nel caso di tre partecipanti della stessa azienda.

Pagamento a mezzo **bonifico bancario** intestato a:

PROMEX

AZIENDA SPECIALE DELLA CCIAA DI PADOVA

Piazza Insurrezione, 1/A 35137, Padova

P.IVA e C.F. 04034850281

CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO

Agenzia di Corso Garibaldi 22/26 Ag n. 1400

IBAN: IT 61 A 0622512183100000008970



Causale di pagamento da indicare nel bonifico:

Titolo del corso/seminario, ragione o denominazione sociale, nome e cognome del/i partecipante/i

La ricevuta di pagamento dovrà essere inviata a seguito dell'adesione on line almeno **tre giorni antecedenti** alla data del seminario via e-mail a: segreteria@pd-promex.it

Oppure con **carta di credito**: <http://www.pd-promex.it/it/pagamenti-online>

