

Customer Success Management

Gestire l'esperienza cliente per migliorare la Brand Reputation e la Customer Retention

 Presenziale / a distanza



Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.670,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.680,00 € +IVA +10% di
Project Management (Quota riferita ad un gruppo
di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: 4.1.81

Il corso Customer Success Management fornisce un approfondimento dell'approccio sempre più attuale del **Customer Journey** per comprenderne e analizzarne le dinamiche e capire come gestirlo e customizzarlo al fine di fidelizzare i propri pubblici attraverso una visione multicanale, coerente e integrata.

La Customer Satisfaction e la qualità del servizio offerto sono, infatti, delle leve fondamentali per consolidare il fatturato e **incrementare le vendite**: un cliente soddisfatto è un cliente che ritorna, che non ingrassa la concorrenza e che tendenzialmente fa passaparola positivo. Tutto ciò si traduce per l'azienda in Customer Retention e in una Brand Reputation in crescita.

A chi è rivolto

- Responsabili Marketing
- Responsabili Relazioni clienti
- Brand e Product Manager
- Responsabili commerciali con incarichi di marketing

Programma

La Customer Satisfaction

- La CS come strumento per valutare le politiche aziendali
- Gli strumenti per migliorare la Customer Satisfaction
- Impatto della soddisfazione del cliente sul business: Fidelizzazione, passaparola e reputazione.
- I pilastri dell'eccellenza del servizio: Disponibilità, cortesia, empatia, competenza e comunicazione
- **Esercitazione di gruppo:** Brainstorming su esperienze personali di servizio eccellente e scarso; discussione sugli impatti di ciascuna esperienza

Identificare i Buyer Personas

- Cos'è il Buyer personas e come si identifica
- **Esercizio:** compilare il Buyer Personas canvas

La rivoluzione delle conversazioni on line

- L'evoluzione del servizio clienti: le sfide per integrare i social network nel contact centre
- La rivoluzione delle conversazioni
- La qualità del servizio come elemento differenziante
- Assisti, educa e vendi

Alla scoperta del Social Customer Service

- Social Customer Service: cos'è e a cosa serve
- Perché integrare i social network nel tuo servizio clienti
- I 5 pilastri del Social Customer Service
- Il ROI del Social Customer Service
- **Indicatori di customer satisfaction:** NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction Score), CES (Customer Effort Score)

Il Customer Experience Journey (CEJ) e le opportunità del marketing multicanale

- Il flusso del CEJ: Aware, Appeal, Ask, Act, Advocate
- Mappare tutti i touchpoint
- Identificare i touchpoint e migliorare l'interazione fra i canali più importanti
- Migliorare i touchpoint e l'interazione con i canali
- **Elementi di un'esperienza cliente memorabile:** emozioni, personalizzazione e sorprese
- **Esercitazione:** Analisi di un caso aziendale

Gestione delle aspettative e Problem Solving

- Gestione delle aspettative: Come promettere in modo realistico e mantenere le promesse.
- Gestione dei reclami: Strategie per affrontare e risolvere i reclami dei clienti in modo positivo
- Distinguere fra fatto, pretesto e pregiudizio
- Social assessment: comprendi velocemente → rispondi adeguatamente
- Come trasformare i clienti insoddisfatti in ambasciatori della tua azienda (e aiutare il fatturato)

Project Work: costruzione di un CEJ a partire da una situazione reale



Obiettivi del corso

- Comprendere e analizzare le dinamiche del Customer Journey
- Saper fidelizzare il cliente attraverso la Customer Satisfaction
- Imparare tecniche di comunicazione efficace e gestione delle aspettative dei clienti
- Identificare e implementare le migliori pratiche per migliorare l'esperienza del cliente



Esercitazioni

- Compilazione di un Buyer Personas canva
- Esercitazione per la risoluzione dei complain
- Costruzione e analisi di CEJ



Date e sedi 2026



Ultimi posti



Edizione garantita

Milano

dal 12 feb al 13 feb

dal 19 nov al 20 nov

Online

dal 11 mag al 14 mag

- dal 11 mag al 11 mag
- dal 14 mag al 14 mag

dal 19 ott al 22 ott

- dal 19 ott al 19 ott
- dal 22 ott al 22 ott