

TRAINING COURSE

LIVE STREAMING

Phygital Customer Journey: instore, online, at home

Seconda edizione

4 marzo 2022

09:30 - 18:00

Introduzione

A causa dell'emergenza sanitaria, il settore retail ha ulteriormente **accelerato il processo di digitalizzazione** già in atto.

Per i player è sempre più centrale saper **integrare i canali fisici e digitali** a favore di una Customer Journey Phygital distintiva e impattante, in grado sia di diventare un driver strategico per le aziende che di rispondere ai nuovi bisogni del consumatore.

Il corso ha l'obiettivo di approfondire **l'evoluzione della Customer Journey tra fisico e digitale**, i nuovi trend emergenti, i benefici dell'integrazione dei canali, l'analisi dei bisogni del consumatore tramite la Customer Journey, al fine di creare una Customer Experience fortemente personalizzata e di successo, fruibile tramite i diversi canali sia instore, online che at home.

Argomenti

- Il retail tra fisico e digitale, **il nuovo paradigma del consumatore**
- Lo spazio fisico, **il valore dell'esperienza**
- Lo spazio virtuale, **il valore dell'efficienza**
- **I trend emergenti** nel retail Phygital
- Definizione delle **personas**
- Analisi delle abitudini del consumatore attraverso **la Customer Journey**
- Strumenti a disposizione per **l'integrazione tra i canali**

Obiettivi

- Comprendere il cambiamento dei **comportamenti degli utenti** nell'era Phygital
- Analizzare i **nuovi trend** emergenti per individuare possibili opportunità da applicare al proprio business
- Identificare i **bisogni dei consumatori** tramite la definizione delle **personas**
- Conoscere i principali strumenti a disposizione per favorire **l'integrazione tra i canali**

Target

Retail Manager, Marketing Manager, Digital Manager, E-Commerce, Business Development Manager, professionisti provenienti da aziende retail, brand company e service provider che desiderano approfondire e implementare le proprie competenze in materia.

Informazioni logistiche e modalità didattica

Il corso si terrà online il **4 marzo 2022** tramite la piattaforma Zoom, dalle ore **9.30** alle ore **18.00**. I contenuti teorici saranno supportati da esercitazioni pratiche, oltre che momenti di confronto e interazione tra partecipanti.

Pricing

Per i [soci](#) Retail Institute Italy il Training Course ha un costo di **250 € (+ IVA)**.

Per i non soci la partecipazione ha un costo pari a **500 € (+ IVA)**.

Per i non soci è previsto **uno speciale Early Bird: 400 € (+ IVA)** per iscrizioni effettuate entro il **4 febbraio 2022**.

Il corso è parte del pacchetto **Digital & Omnichannel**, tramite cui è possibile partecipare a tre Training Course* al prezzo di due. Per soci il prezzo del pacchetto è pari a **500 euro + iva**, per i non soci **1.000 euro + iva**.

*La partecipazione è valida per la singola persona

Gli **altri corsi parte** del pacchetto Digital & Omnichannel:

- **Dal Proximity Marketing al Drive to store: strategie per il retail** – 22 febbraio 2022
- **Data Driven Retail & CRM** – 22 marzo 2022

Docente: Marcello Messina

Esperto di Ebusiness, CRM e Omnichannel

Biografia



Marcello Messina è un Senior Executive esperto di Ebusiness, CRM e Omnichannel con quasi 20 anni di esperienza.

Ha studiato Ingegneria Informatica presso il Politecnico di Torino. Ha lavorato per molti brand internazionali dal settore delle telco, della cosmesi, della moda e del lusso, passando da **Telecom Italia**, a **Gruppo Percassi**, **Gruppo Coin**, **Furla** e **Gruppo TOD'S**, definendo la strategia di Digital, Ecommerce e Omnichannel.

È docente ai Master Executive presso il Sole24Ore, RCS Academy, autore di DeAgostini Editore e membro fondatore della prima Associazione di Ebusiness in Italia (EBAS). E' infine Equity partner di **Istarter** (iStarter è un incubatore e acceleratore d'impresa per startup innovative con DNA italiano, fondato da un network di imprenditori e manager) e di **CLub Deal Online** (prima piattaforma di Private Crowdfunding in Italia che si rivolge esclusivamente a Family Office, HNWI e Investitori Istituzionali.)

Fondatore di **Kestile.com** (portale di vendita di oggetti di arredo) nel 2008, rilevata da un gruppo veneto nel 2014, e socio di **Fluida Europa srl** (software B2B per gestione remote working), acquisita da Gruppo Zucchetti nel 2019.

CONTATTI

Per maggiori informazioni sulle modalità di partecipazione:

formazione@retailinstitute.it

Retail Institute Italy

Foro Bonaparte,12
20211 Milano

www.retailinstitute.it

