

TRAINING COURSE

LIVE STREAMING



La gestione di un Customer Service Omnicanale

28 aprile 2022

09:30 - 18:00

Introduzione

Il contesto omnicanale sta cambiando radicalmente le modalità di interazione dei clienti: infatti, ora hanno la possibilità di acquistare un prodotto o un servizio rapidamente tramite **molteplici touchpoint digitali** e, come conseguenza, sono aumentate le loro aspettative in merito all'assistenza ricevuta, che deve essere veloce ed efficiente.

Nel Training Course exploreremo il ruolo assunto dal **Customer Service Omnicanale**, sempre più centrale nelle strategie delle aziende per fidelizzare la clientela e aumentare la Brand Awareness, e come gestire il canale al meglio per soddisfare le aspettative dei consumatori attraverso i diversi **punti di contatto a disposizione**.

Argomenti

- L'evoluzione della **Customer Journey** e il **consumatore omnicanale**
- Mappare i **principali touchpoint** con il consumatore
- La **digitalizzazione del Servizio Clienti**: dal customer care a personal care
- L'importanza di una **comunicazione efficace e coerente**
- La misurazione della **Customer Satisfaction**
- Le nuove frontiere del Customer Service: **chatbot e intelligenza artificiale**

Obiettivi

- Comprendere la **nuova Customer Journey** e le peculiarità del **consumatore omnicanale**
- Acquisire una **visione integrata e customer-centric** dei touchpoint a disposizione
- Gestire in modo **efficace e coerente** la richiesta di assistenza del cliente omnicanale
- Trasmettere strumenti utili finalizzati alla **soddisfazione e la fidelizzazione** dei Clienti
- Conoscere **le tecnologie** che possono essere applicate al Customer Service
- Trarre **spunti utili** da applicare alla propria realtà aziendale

Target

Customer Service Manager, Retail Manager, Marketing Manager, E-Commerce Manager, Store Manager, proprietari di attività e, in generale, tutte le figure che desiderano arricchire le proprie competenze in materia.

Modalità didattica

Il corso si svolgerà il **18 aprile 2022**, dalle **9.30** alle **18.00** (con pausa dalle 13.00 alle 14.30) in modalità Live Streaming tramite la piattaforma Zoom.

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 **28 marzo 2022**.

Docente: Luigi Di Genua

Trainer Esperto di Communication in Relationship



Riconosciuto come Professional Certified Coach ICF (con credenziale n. 009079471I), Team Coach, formatore esperto di Communication in Relationship, Luigi di Genua è specializzato nella gestione del punto vendita, del rapporto con il cliente finale e della gestione del team.

Ha maturato numerose esperienze nella direzione di punti vendita in aziende leader di settore quali **MediaWorld**, **Saturn**, **Carrefour** e **Computer Discount**. Ha formato più di 10.000 professionisti in tutta l'Italia negli ultimi 10 anni.

Il suo corso di Sales Skills è stato premiato come il migliore tra i paesi EMEIA, clienti di Apple nell'anno 2008. È stato inoltre coach e trainer per ambassador (Apple Sales Consultant), area manager e supervisor di **Apple**.

È formatore dell'Academy di **Unieuro** rivolta principalmente agli Store ed Area Manager. È stato inoltre Shadow Coach per più di 1.000 consulenti di vendita negli ultimi 10 anni nei settori dell'elettronica di consumo, bricolage, profumeria, food, abbigliamento e wellness. È riconosciuto inoltre come PNL Advanced Master Practitioner con credenziale n. 227614. Docente dei corsi di Shopper Engagement, Strumenti di Coaching, Team Coaching per il Retail e Strumenti per motivare il proprio team presso Retail Institute Italy.

Laureando in Psicologia presso l'Università di Pavia.

CONTATTI

Per maggiori informazioni sulle modalità di partecipazione:

formazione@retailinstitute.it

Retail Institute Italy

Foro Bonaparte,12
20211 Milano

www.retailinstitute.it

