

LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: MISURA & MIGLIORA

atenalab

2 aprile 2019 | 10:00 - 18:00
Via Codignole 52, Brescia



OBIETTIVI Non c'è tempo da perdere: se vuoi avere clienti soddisfatti e fedeli, devi imparare ad ascoltarli!

Le aziende di maggior successo al mondo, piccole e grandi, raccolgono e analizzano con molta attenzione i feedback dei clienti per capirne i bisogni, prevederne le mosse e migliorarsi costantemente. Il workshop insegna metodi e strumenti per migliorare la capacità di ascolto e di reazione del mercato, prevenendo insoddisfazione espressa o latente.

DESTINATARI Piccoli imprenditori, manager, dipendenti interessati a monitorare la soddisfazione dei loro clienti per migliorarne la customer experience.

CONTENUTI

- Come e perché misurare la soddisfazione?
- L'ascolto attivo e l'attenzione alla soddisfazione
- Dal questionario tradizionale al NPS (net promoter score): tipi di questionari
- Quando e con quali parole mandare il questionario

- Strumenti on-line e off-line gratuiti o a pagamento
- Strumenti per integrare tutte le interazioni e informazioni.
- Best practice e errori da evitare, con case history di diversi settori.

DOCENTE **Patrizia Menchiari**

Consulente e formatrice in marketing e strategia digitale.

QUOTE DI PARTECIPAZIONE: € 140,00 + IVA

Richiedi il modulo di iscrizione e rimandalo compilato a
lab@atenateam.it
Tel: 030 224070

www.atenateam.it

www.atena-lab.com

atenalab

Atena S.p.A. Via Codignole n.52 - Brescia