

# LA CUSTOMER CENTRICITY

MANAGEMENT  
APPROFONDIMENTO DELLE CONOSCENZE

2022

Milano, 17-18 Febbraio  
Milano, 12-13 Maggio  
Milano, 10-11 Ottobre

IN PRESENZA O LIVE STREAMING

## PARTECIPANTI

Il corso è rivolto a manager e imprenditori che desiderano apportare un cambiamento di approccio e di mentalità nella propria organizzazione, mettendo veramente al centro il cliente in ogni fase della value chain.

## PROGRAMMA

### Breaking Down Customer Centricity

- > Centricity: da Focused a Oriented
- > Customer Centric Companies. Cosa fanno:
  - semplicità
  - velocità
  - facilità
- > Customer Centric Companies. Cosa non fanno:
  - "solo per nuovi clienti"
  - "difficile avere un contatto"
  - "è complicato"
- > Perché la Customer Centricity:
  - concorrenza
  - livello superiore
  - barriere all'uscita
- > La velocità e la digital transformation
- > L'importanza del "Why? - How? - What?"

### Da dove si comincia

- > Customer target e segmentation
- > CLV - Customer Lifetime Value
- > Prodotti e servizi per i migliori clienti
- > Il successo del nostro cliente
- > Nei panni del cliente: comprendere cosa cerca veramente

### La fidelizzazione

- Customer loyalty
- > Customer retention rates
- > Fidelizzazione vs acquisizione
- > Rendita del cliente

### I 7 Pilastri

- > Esperienza - Lealtà - Comunicazione - Assortimento - Promozioni - Prezzo - Feedback

### Misurare la Customer Centricity

- > Churn rate
- > Customer lifetime value (CLV)
- > Nuove acquisizioni

### CRM & Centricity

- > Data or philosophy?
- > Quali informazioni tracciare
- > Come rilevarle
- > Centric analysis

### Cosa facciamo da domani?

## OBIETTIVI

Un'azienda è davvero customer oriented quando ogni settore dell'organizzazione, nel proprio agire quotidiano, ha costantemente a mente l'impatto che il proprio lavoro ha sul cliente finale e agisce con l'obiettivo di rendere la customer experience sempre la migliore esperienza possibile. Il corso ha l'obiettivo di riflettere e comprendere quali siano i nostri clienti finali e come ci stiamo posizionando sul mercato; comprendere come il lavoro di ciascuno è orientato a creare valore per i clienti finali; rendere la customer experience facile, conveniente e soddisfacente.

*L'uomo veramente grande è colui che fa sentire grande ogni altro uomo*

GILBERT KEITH CHESTERTON

2  
GIORNI

## ISCRIZIONI

**SINGOLA € 1.315 (+IVA)**  
per l'iscrizione di un partecipante

**MULTIPLA -15% a persona per:**  
2 o più iscritti alla stessa edizione del corso  
9 o più iscrizioni nell'arco di 12 mesi  
a diversi corsi a catalogo

## COME

+39 02 38010666

scuoladipaloalto.it

informazioni@scuoladipaloalto.it