
Corso - Kurs

4/1945 - Customer Journey

Ente organizzatore - Organisator

CTM – Centro di Tecnologia e Management Srl, Via Macello 57, 39100 Bolzano

Riservato alle aziende associate a Confindustria Alto Adige

Referente corso: Elisabetta Bartocci (e.bartocci@confindustria.bz.it)

Destinatari - Zielgruppe

Addetti e responsabili ufficio vendita, customer service, marketing, comunicazione

Obiettivi - Ziele

- I partecipanti comprenderanno cos'è il Customer Journey e la sua importanza
- Comprenderanno come mettersi nei panni dei propri clienti e anticiparne i passi, massimizzando le probabilità di un rapporto positivo e duraturo.
- I partecipanti avranno occasione di discutere le loro domande con un esperto in materia
- Una precisa visione del Customer Journey consente di mettersi nei panni dei propri clienti e anticiparne i passi, massimizzando le probabilità di un rapporto positivo e duraturo.

Contenuti - Inhalte

- **Che cosa è il Customer Journey?**
 - come aumentare le vendite e il fatturato dell'azienda.
 - ostacoli o i dubbi che un utente deve superare prima di effettuare l'acquisto
 - la forza e l'obiettivo del Customer Journey
- **Le fasi in cui generalmente viene suddiviso il Customer Journey**
- **Più l'utente sarà in una fase avanzata del Customer Journey, più sarà vicino all'acquisto.**
- **Come si crea un Customer Journey?**
 - i vari passaggi nel dettaglio
- **Esempio di Customer Journey**
- **Follow-up**

Docente - Kursleiter

Alejandro Palladino - Docente e consulente di internazionalizzazione d'impresa, Business planner & esperto di finanza aziendale, Area Manager – Temporary Management nel settore del lusso. Docente di Economia finanziaria dei mercati Latino Americani, Business Innovation per i paesi Afro-Asiatici, Business Strategy nei paesi Medio-Orientali, Business Management, Human Resource Management e Principi di Management e Imprenditoria per il Ciels di Padova e di Brescia.

Lingua di insegnamento - Unterrichtssprache

Italiano

Durata/calendario/orario - Dauer/Kalender/Stundenplan

1 giornata (8 ore)

3 giugno 2024

dalle ore 8.30 alle 13 e dalle 14 alle ore 17.30

Luogo di svolgimento - Abhaltungsort

Confindustria Alto Adige, Via Macello 57, 39100 Bolzano

[Mappa](#)

Termine di iscrizione - Anmeldeschluss

24 maggio 2024

Quota di partecipazione - Teilnahmegebühr

€ 230,00 + IVA

Materiale didattico compreso. La quota comprende anche il pranzo.

Per le aziende aderenti a Fondimpresa la quota può essere finanziata attraverso il “Conto formazione aziendale”. Le aziende associate ad Confindustria Alto Adige possono richiedere assistenza a CTM per la presentazione della domanda.

Attestato di frequenza - Teilnahmebestätigung

Al termine dell'attività formativa ogni partecipante che ha frequentato almeno l'85% delle ore totali, riceve un attestato di frequenza.