

Operazione Rif. PA 2024-22694/RER approvata con DGR 1914/2024 in data 14/10/2024 e realizzata grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna



Marketing

Competenze organizzative e gestionali per l'Open Innovation nella filiera meccanica - Customer care strategico

Meccanica e nuove tecnologie applicative - formazione e azioni di accompagnamento per le imprese della filiera - PG 2



Obiettivi

Il corso mira a sviluppare competenze avanzate di customer care orientate alla creazione di un'esperienza cliente coerente, efficace e sostenibile. Fornisce strumenti per comprendere il customer journey, interpretare bisogni espliciti e latenti e adattare stili relazionali e comunicativi ai diversi profili di clientela. Rafforza le capacità di ascolto attivo, gestione delle obiezioni e dei reclami come leve di miglioramento continuo. Promuove infine tecniche di upselling e cross-selling etiche e l'uso strutturato dei feedback per l'ottimizzazione del servizio e dell'offerta.

Argomenti

- Customer care oggi: da servizio a esperienza
- Differenza tra vendita, servizio e relazione
- Il concetto di *customer journey*
- Tipologie di clienti e stili di approccio
- Errori comuni nell'accoglienza
- Coerenza tra spazio, tono e comportamento
- Bisogni dichiarati e bisogni latenti
- Tecniche di ascolto attivo applicate all'incontro con il cliente
- Gestione delle obiezioni come informazioni utili
- Upselling e cross-selling orientati al cliente, non alla pressione
- Gestire reclami e problemi in modo costruttivo
- Cliente insoddisfatto vs cliente perso

DURATA TOTALE:
20 ore

CALENDARIO:
dal: 05/03/2026
al : 09/04/2026

**TERMINE
ISCRIZIONI:**
16/02/2026

**SEDE DI
SVOLGIMENTO:**
RAVENNA

**REFERENTE DEL
CORSO:**
Sara Mascellani
sara.mascellani@formart.it
0544 479811

**QUOTA DI
PARTECIPAZIONE:**
Finanziato



- Raccolta dei feedback per migliorare servizio e offerta

Destinatari

Il corso si rivolge a un'ampia gamma di professionalità e figure chiave quali imprenditori, dirigenti, responsabili di processi, progetti o attività specifiche, tecnici, professionisti in generale che richiedono ulteriori competenze per migliorare, valorizzare e rafforzare la relazione col cliente

Misure di accompagnamento

Partecipando al corso potrai permettere alla tua azienda di beneficiare di un'attività di consulenza su misura senza sostenere alcun costo aggiuntivo.

Le opportunità sono limitate: fanne richiesta al momento dell'iscrizione.

La durata di questo servizio è di 6 ore.

Calendario

Il corso si svolgerà nel periodo marzo - aprile dalle 13.30 alle 17.30

Nelle seguenti date:

giovedì 5 marzo

giovedì 12 marzo

giovedì 26 marzo

giovedì 2 aprile

giovedì 9 aprile

Il 16/02 è il termine ultimo entro il quale inviare la documentazione necessaria per l'iscrizione

Docenti

Il corso è stato progettato con la collaborazione di un team di esperti e professionisti del settore e dell'area tematica del corso.

Il docente di questo corso è Daniela Cevenini

Requisiti

Il corso è aperto a persone occupate:

- dipendenti
- imprenditori
- liberi professionisti

che operano in aziende del sistema di riferimento con sede legale o unità locale in Emilia Romagna

Il corso sarà realizzato solo al raggiungimento del numero minimo di iscritti.
Le date potrebbero subire variazioni.



Nel caso in cui le iscrizioni risultassero superiori al numero massimo dei partecipanti previsti, verrà attivato il processo di selezione sulla base dei seguenti criteri:

- Ordine di arrivo dell'iscrizione
- Residenza in comuni diversi dal luogo della formazione (di norma diverso dal capoluogo di provincia)

