

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



SMART CUSTOMER CARE: USARE L' AI E IL DIGITALE PER LA FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE - MODALITA' WEBINAR

Competenze organizzative e gestionali per l'Open Innovation nella filiera meccanica PG.2

Marketing



Obiettivi

Il corso fornisce una visione strutturata e operativa del marketing digitale e della **gestione della relazione cliente nel B2B**, con particolare attenzione alle fasi di vendita e post vendita. L'obiettivo è sviluppare la capacità di scegliere consapevolmente i canali digitali, allinearli agli obiettivi di business e integrarli nei processi commerciali e di customer care. I partecipanti acquisiranno strumenti per migliorare **efficacia commerciale**, continuità della relazione, **fidelizzazione e qualità del servizio**, ottimizzando risorse, processi e supporto operativo anche attraverso l'**uso mirato dell'AI**.

Argomenti

Scelta consapevole dei canali nel marketing digitale b2b

- differenza tra strumenti e strategia nel marketing digitale: perché gli strumenti funzionano solo se inseriti in un disegno strategico chiaro
- perché non tutti i canali sono adatti a tutte le aziende e perché l'approccio "essere ovunque" nel B2B porta spesso a dispersione di risorse
- analisi del contesto aziendale b2b: settore di appartenenza, dimensione dell'impresa, organizzazione interna, risorse disponibili

DURATA TOTALE:

20 ore

**NUMERO
PARTECIPANTI:**

8

CALENDARIO:
dal: 31/03/2026
al : 12/05/2026

TERMINE ISCRIZIONI:
09/03/2026

**SEDE DI
SVOGLIMENTO:**
REGGIO EMILIA

**REFERENTE DEL
CORSO:**
MARIA CLAUDIA ALASTRA
mariaclaudia.alasta@formart.it
3316906119

**QUOTA DI
PARTECIPAZIONE:**
Finanziato

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



FORMart sede di REGGIO EMILIA, Via Luigi Sani, 7 42121 Reggio



Emilia

T. 0522-267411 - info.reggio@formart.it - www.formart.it

Cercaci su



- definizione degli obiettivi di business e coerenza nella scelta dei canali digitali
- panoramica dei principali canali di marketing digitale e del loro ruolo nel B2B: **sito web** come strumento centrale di credibilità, informazione e supporto commerciale; **email marketing** per relazione continuativa, post vendita, assistenza e fidelizzazione; contenuti informativi e tecnici come leva di valore e autorevolezza; **social media** b2b come canali di supporto e accenno alle diverse logiche di utilizzo (LinkedIn per posizionamento, relazioni e employer branding; Facebook come canale di presenza e supporto locale o istituzionale; Instagram utile solo in specifici contesti di comunicazione visiva o employer branding; altri social valutati solo se coerenti con target, obiettivi e risorse)

- errori comuni nella scelta e gestione dei canali digitali:
 - utilizzo dei social senza una strategia chiara
 - scelta dei canali per moda o imitazione dei competitor
 - mancanza di coerenza tra obiettivi, messaggi e strumenti
 - assenza di continuità e di una lettura corretta dei risultati

Relazione cliente e post vendita nel b2b manifatturiero

- ruolo del post vendita nel ciclo di vita del cliente
- assistenza, manutenzione e continuità della relazione
- aspettative del cliente b2b

Web marketing a supporto di assistenza e fidelizzazione

- email post vendita e comunicazioni di servizio
- contenuti informativi e aggiornamenti tecnici
- gestione delle richieste online

Organizzazione dei processi di customer care

- coordinamento tra commerciale, tecnico e assistenza
- gestione e condivisione delle informazioni
- standardizzazione dei flussi

AI come supporto operativo nel post vendita

- supporto dell'AI a risposte, contenuti e documentazione
- organizzazione e velocizzazione delle attività
- casi pratici e linee guida applicabili



FORMart sede di REGGIO EMILIA, Via Luigi Sani, 7 42121 Reggio Emilia



T. 0522-267411 - info.reggio@formart.it - www.formart.it



Cercaci su



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**.

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 assicurare il buon funzionamento di un'attività imprenditoriale, presidiando le attività di gestione e fidelizzazione del cliente.

Calendario

Il corso si svolgerà in modalità webinar nelle seguenti date:

Mart 31/03 14:00- 17:30 (3,5h)

Mart 7/04 14:00- 17:30 (3,5h)

Mart 14/04 14:00- 17:30 (3,5h)

Mart 28/04 14:00- 17:30 (3,5 h)

Mart 5/05 14:00- 17:00 (3 h)

Mart 12/05 14:00- 17:00 (3 h)

Il **9/03/2026** è il termine ultimo entro il quale inviare la documentazione necessaria per l'iscrizione.

L'attività formativa si svolgerà in webinar: puoi frequentare il corso utilizzando il PC, lo smartphone o il tablet tramite una connessione stabile.

Docenti

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

Docente di questo corso è **Virginia Foci**, professionista esperta nel settore del marketing digitale, con una formazione universitaria conseguita presso l'Università degli Studi di Parma. Attualmente



FORMart sede di REGGIO EMILIA, Via Luigi Sani, 7 42121 Reggio



Emilia

T. 0522-267411 - info.reggio@formart.it - www.formart.it



Cercaci su



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.

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)



FORMart sede di REGGIO EMILIA, Via Luigi Sani, 7 42121 Reggio Emilia



T. 0522-267411 - info.reggio@formart.it - www.formart.it



Cercaci su
 