Marketing

CUSTOMER CARE OMNICANALE

Strategie e canali per migliorare l'esperienza del cliente e fidelizzarlo

Obiettivi

Il cliente usa diversi canali per contattare l'azienda: telefono, email, chat, social media. Un customer care efficace integra questi punti di contatto in un'esperienza coerente, fluida e user-centered. Questo corso fornisce strumenti per conoscere l'evoluzione del customer care e migliorare la comunicazione con il cliente, anche in situazioni critiche.

Argomenti

- Evoluzione del customer care
- Multicanalità, omnicanalità e touchpoint
- Organizzazione del customer care omnicanale
- Comunicazione efficace con il cliente, gestione dei reclami e recensioni negative
- Strumenti per il customer care: canali, CRM, ticketing system, chat e AI
- Dati da analizzare: KPI e SLA

Destinatari

Chiunque desideri sviluppare o migliorare le proprie competenze nella gestione e relazione con i clienti.
Il corso è adatto a imprenditori e imprenditrici con attività già avviata o in corso di avviamento, operatori di customer service, addetti al supporto clienti, responsabili del servizio clienti, impiegati, professionisti e persone in cerca di occupazione che vogliono acquisire competenze concrete nel settore.

Calendario

Il corso si svolgerà in **modalità webinar** secondo il seguente calendario: **22, 24, 29 settembre e 1 ottobre** - ore 16.30-18.30.

Docenti

La docente di questo corso è **Francesca Vantaggiato**, consulente e formatrice con oltre dieci anni di esperienza di lavoro nel settore

DURATA TOTALE:
8 ore

NUMERO PARTECIPANTI:
min 8

CALENDARIO:
dal: 22/09/2026
al : 01/10/2026

TERMINE ISCRIZIONI:
18/09/2026

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:
WEBINAR

REFERENTE DEL CORSO:
Sara Piletti
sara.piletti@formart.it
335 781 1740

QUOTA DI PARTECIPAZIONE:
140.00 € + IVA

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

digital e tre lauree umanistiche alle spalle, dal 2025 accompagna imprese e professionisti nello sviluppo di competenze concrete e aggiornate.