

Operazione Rif. PA 2024-23636/RER approvata con DGR 575/2025 in data 22/04/2025 e realizzata grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna



Marketing

CUSTOMER SATISFACTION: MISURARE, ANALIZZARE E MIGLIORARE L'ESPERIENZA DEL CLIENTE

Innovazione sostenibile nel marketing e vendite delle imprese della filiera meccanica - PG4



Obiettivi

La capacità di misurare e interpretare la soddisfazione del cliente rappresenta un elemento strategico per migliorare la qualità dei servizi, consolidare la relazione con il mercato e orientare con maggiore precisione le decisioni aziendali. Il percorso consente a chi presidia gli aspetti del marketing aziendale di acquisire un metodo strutturato per progettare e gestire indagini di Customer Satisfaction, individuando correttamente obiettivi, indicatori, strumenti di rilevazione e criteri di campionamento. Particolare attenzione è dedicata alla costruzione di questionari efficaci, alla scelta delle metodologie più adeguate e alla lettura dei risultati, affinché i dati raccolti possano tradursi in indicazioni chiare, affidabili e concretamente utilizzabili nei processi di miglioramento e sviluppo dell'organizzazione.

Argomenti

Introduzione alla Customer Satisfaction e al suo ruolo strategico

Gestione di un progetto di misurazione della Customer Satisfaction

Individuazione degli aspetti da analizzare e progettazione del questionario

Tecniche di rilevazione e scelta della metodologia ottimale

Definizione del campione e coinvolgimento dei clienti

DURATA TOTALE:

24 ore

NUMERO PARTECIPANTI:

Minimo 8

CALENDARIO:

dal: 18/09/2026
al : 06/11/2026

TERMINE ISCRIZIONI:

25/08/2026

SEDE DI SVOLGIMENTO:

FERRARA

REFERENTE DEL CORSO:

Simone Modica
simone.modica@formart.it
0532.53218

QUOTA DI PARTECIPAZIONE:

Finanziato

Raccolta, elaborazione e interpretazione dei dati

Redazione del rapporto finale e presentazione dei risultati

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

Destinatari

Il corso si rivolge a imprenditori, figure chiave, responsabili di processi, progetti o attività specifiche, tecnici, operatori e professionisti in generale che intervengono con competenze distintive gestendo e presidiando le attività connesse alla gestione cliente

Calendario

Il corso si svolgerà dal 18/09 al 06/11/2026

Docenti

Docente del corso è Alessandro Fortini

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



FORMart sede di FERRARA, via Oroboni, 40 44122 Ferrara
T. 0532-53218 - info.ferrara@formart.it - www.formart.it



Cercaci su

