INTERNATIONAL BUSINESS PROMOTION: dalla partecipazione a fiere, eventi e B2B internazionali all'acquisizione e fidelizzazione dei clienti

WEBINAR - CUSTOMER FOCUSED EXPERIENCE - Come orientare l'intera organizzazione aziendale al cliente e fidelizzarlo sfruttando i processi produttivi, gestionali, commerciali e amministrativi - 5 dicembre h 9.30-17.00

WEBINAR

CUSTOMER FOCUSED EXPERIENCE

Come orientare l'intera organizzazione aziendale al cliente e fidelizzarlo sfruttando i processi produttivi, gestionali, commerciali e amministrativi

5 dicembre - 9.30-17.00

FOCUS TEMATICO

L'azienda "**customer focused**" reinterpreta strumenti e strategie delle discipline marketing & sales per **ottimizzare il rapporto con il potenziale cliente in ogni fase della relazione**, dai processi di contatto, negoziazione e acquisizione a tutte le attività commerciali, gestionali e amministrative necessarie a tutelare questo rapporto nel tempo.

La fidelizzazione del cliente non è perciò demandata solo a chi lavora in prima linea, ma **coinvolge in modo organico tutte le business-unit**, identificando i momenti e contesti sensibili (talvolta anche critici) in cui il rapporto tra le parti può essere messo in discussione e occorre mettere in campo approcci, strumenti e soluzioni "ready to use" per trasformare un'impasse in un'opportunità. Per questo motivo **la Customer Focused Experience risulta particolarmente indicata sia nelle piccole e medie imprese** - dove la competitività si basa spesso su ruoli e funzioni molto trasversali che non permettono sempre di tutelare il rapporto con i prospect, **sia in realtà più strutturate**, dove procedure complesse e pesanti oneri gestionali, finanziari e amministrativi portano spesso l'attenzione a focalizzarsi più sul processo che sul cliente incidendo in modo negativo sulla sua fidelizzazione.

Il webinar propone ai partecipanti un'analisi critica e un confronto sull'importanza di **riorganizzare l'attività d'impresa e la collaborazione tra le diverse business unit aziendali in funzione di una migliore prospezione e cura di prospect e clienti nei diversi mercati del mondo.**

I punti su cui verterà la discussione sono i seguenti:

- Condividere la Business & Corporate Identity: l'immagine, il ruolo e il posizionamento dell'azienda nel mercato attuale (specificità, performance, vantaggi competitivi, fattori chiave di successo, presidi da sviluppare e identità da tutelare);
- Operare in una CustomerOriented Company: come percepire e valorizzare il proprio ruolo all'interno di un business orientato prima di tutto al cliente e poi ai processi;
- Intelligenza emotiva e CustomerListening: come riconoscere e sfruttare in modo consapevole i trigger emotivi del cliente per gestire al meglio il rapporto commerciale;
- Comunicare con il cliente: linguaggio, informazioni, modalità e tempi di reazione per i diversi obiettivi gestionali e commerciali;
- Social Media, Direct eMail & Instant Messaging: come gestire la conversazione in tempo reale con il cliente su canali pubblici e privati;
- CRM eCustomer Intimacy: costruzione di un flusso di lavoro efficace e condiviso tra le diverse business unit.

La partecipazione al webinar è a titolo gratuito e rientra nei **Progetti Integrati di Filiera Aerospazio, Automotive & Transportation, Meccatronica, Cleantech & Green Building, Salute e Benessere, Agroalimentare, Abbigliamento, Alta Gamma e Design, Tessile - PIF 2022-2023**, promossi dalla **Regione Piemonte**, co-finanziati nell'ambito del **Piano di Sviluppo e Coesione 2000-2020** - **Sezione Speciale** e gestiti da Ceipiemonte su incarico della Regione Piemonte.

Esperto: Dr. Michele Mannucci - Esperto di Web & Digital Marketing Ceipiemonte

Data e Orario: 5 dicembre h 9.30-17.00

Scadenza adesioni: 1 dicembre

Destinatari: Poiché finanziata nell'ambito del Piano di Sviluppo e Coesione 2000-2020 - Sezione Speciale, l'iniziativa è rivolta esclusivamente alle aziende piemontesi iscritte ai PIF o alle aziende piemontesi non iscritte, ma che hanno carattere produttivo.

Modalità di adesione: La partecipazione al Focus è **gratuita previa iscrizione on line.**

Per aderire è necessario **compilare il modulo di iscrizione che compare cliccando su "Partecipa"**. A procedura terminata il sistema invierà un messaggio automatico di avvenuta iscrizione unitamente al modulo di adesione compilato. La compilazione on line del Modulo di adesione costituisce iscrizione effettiva al Focus. Non è pertanto necessario trasmettere a Ceipiemonte il Modulo compilato e firmato.

Il **Webinar si svolgerà su Piattaforma Zoom** (qualche giorno prima del Webinar ciascun iscritto riceverà il LINK a cui collegarsi).

Informazioni
Maddalena Covello
Tel. 011 6700669 – 653
maddalena.covello@centroestero.org

Stampa

Informazioni utili

- **Data iniziativa:** 05.12.2023
- **Orario:** 09:30 - 17:00
- **Sala:** WEBINAR (PIATTAFORMA ZOOM)
- **Posti totali per azienda:** 1
- **Data inizio iscrizioni:** 20.10.2023
- **Orario inizio iscrizioni:** 09:00
- **Data fine iscrizioni:** 01.12.2023
- **Orario fine iscrizioni:** 12:00

Per informazioni

Maddalena Covello
maddalena.covello@centroestero.org