



Customer care e customer experience: come creare relazioni di valore

Strumenti di Relationship e Customer Care nella gestione dei servizi

Operazione Rif. PA 2024-23643/RER/4 Innovazione e sostenibilità nei Servizi alle persone: commercio, distribuzione, turismo, ristorazione, benessere e cura approvata con delibera DGR 575/2025 del 22/04/2025 e realizzata grazie ai Fondi europei della Regione Emilia-Romagna.

**Costo**

Gratuito

Durata

24 ore

Sede

Online

Settori

Marketing e commerciale, Turismo

Destinatari

Imprese

Tipologie

Per occupati

Termine iscrizioni

13/04/2026

Data inizio

08/05/2026

Data fine

26/05/2026



Obiettivi

Il corso presenta le tecniche della customer care, permetterà di acquisire competenze pratiche per gestire efficacemente le relazioni con i clienti, sviluppare abilità di comunicazione, problem solving e gestione delle emozioni, consentirà di implementare strategie di fidelizzazione e miglioramento continuo.

Destinatari

Persone occupate – dipendenti, imprenditori, professionisti – che già operano nei sistemi/filiere di riferimento e che necessitano di aggiornare/incrementare/qualificare le competenze tecnico professionali e/o gestionali/organizzative/manageriali funzionali alla permanenza nel mercato del lavoro e a sostenere i processi di innovazione e sviluppo sostenibile delle filiere e dei sistemi produttivi di beni e servizi. Potranno accedere ai percorsi imprese di qualsiasi entità, con sede legale o unità locale in Emilia-Romagna, che esercitano un'attività artigianale o altre attività a titolo individuale o familiare, con società di persone o con associazioni che esercitano regolarmente un'attività economica. Possono partecipare i lavoratori autonomi, ordinistici e non ordinistici ed i dipendenti, imprenditori, professionisti di imprese aventi sede legale o unità locale nel territorio della regione Emilia-Romagna, appartenenti agli specifici sistemi produttivi o filiere descritte nell'Operazione candidata. A questo fine, si specifica che per unità operativa si intende un immobile (una sede fisica) in cui il destinatario svolge abitualmente la propria attività come libero professionista, dimostrabile con diverse documentazioni previste dall'Invito (visure camerali, certificato di attribuzione partita IVA, Iscrizione all'Albo, Ordine o Collegio, etc).

È esclusa la partecipazione alle imprese del settore agricolo e forestale, della pesca e dell'acquacultura. Tali imprese potranno essere destinatarie nel solo caso in cui operino anche in altri settori e che dispongano di un sistema di separazione delle attività o di distinzione dei costi, che assicuri che gli aiuti non finanzieranno attività escluse dal campo di applicazione.

Requisiti di accesso

Per garantire apprendimento e successo formativo sarà valutato il ruolo aziendale e/o l'attività professionale e curriculare del partecipante, che dovrà essere attinente al contenuto del corso. L'ACCERTAMENTO dei REQUISITI FORMALI di accesso avverrà tramite la richiesta di documentazione attestante:

- presenza di sede legale o unità locale in Emilia-Romagna
- collegamento al sistema produttivo/filiera a cui l'Operazione si rivolge attraverso il possesso dei seguenti codici ATECO.

REQUISITI DI ACCESSO SOSTANZIALI

Per accedere al percorso è necessario ricoprire incarichi aziendali o professionali attinenti al contenuto del corso. La verifica di tale requisito e del possesso delle conoscenze e capacità previste avverrà con le seguenti modalità: Analisi domande di iscrizione, CV e documentazione aggiuntiva, al fine di verificare i requisiti suindicati, a cura del coordinatore di progetto.

Il mancato possesso dei requisiti formali e/o sostanziali prevederà la non ammissione al progetto. I candidati in possesso dei requisiti formali e sostanziali andranno a costituire l'elenco dei candidati ammissibili. I corsi si avvieranno solo al raggiungimento del numero minimo di 8 partecipanti ammessi e che hanno formalizzato la propria volontà di accedere al percorso.

Contenuti del corso

- Introduzione alla Customer Care - cos'è la customer care e perché è strategica per il business;
- Comunicazione efficace con il cliente: tecniche di comunicazione verbale e non verbale;
- Gestione delle conversazioni difficili - l'importanza del tono di voce e del linguaggio positivo;
- Gestione delle lamentele e dei reclami - tecniche di negoziazione e problem solving;
- Customer satisfaction e fidelizzazione;
- Soft skills e gestione delle emozioni.

Modalità e criteri di selezione

Il processo di selezione, che si attiverà esclusivamente qualora il numero dei candidati/e risultasse superiore al numero di posti disponibili per la gestione del gruppo/aula ai fini di un efficace processo formativo, verterà sull'analisi del possesso dei requisiti sopraelencati. La Selezione verificherà la conoscenza base di strumenti informatici.

Attestato

Al termine del corso verrà rilasciato a ciascun partecipante l'attestato di frequenza.

Quota di partecipazione

Il corso è gratuito in quanto cofinanziato con risorse del Fondo Sociale Europeo PLUS 2021-2027 e della Regione Emilia Romagna.

Calendario

Le lezioni si terranno dalle 9:00 alle 13:00 nelle seguenti date:

- 08 maggio
- 12 maggio
- 15 maggio
- 19 maggio
- 22 maggio
- 26 maggio

Sede del corso

Online

Referente

Maura Basco | Email: basco@cnafoer.it | Telefono: 05211727512