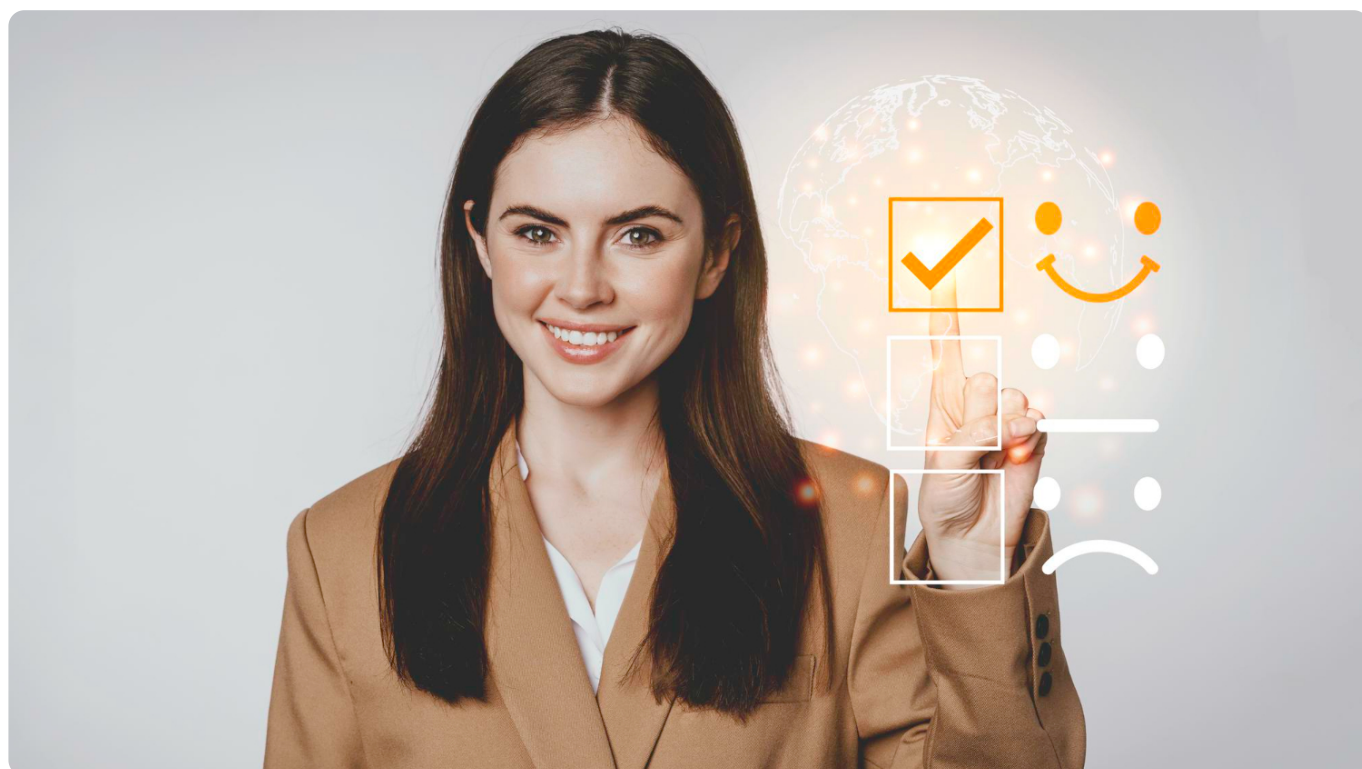


# Elementi di Customer Satisfaction: strategie, strumenti e casi pratici

## Strategie di Mercato Eco Digitali di Base per i servizi ICT

Operazione 2024-23331/RER/5 "INNOVAZIONE DIGITALE E SOSTENIBILITÀ NEI SERVIZI ICT" approvata con Delibera Num. 119 del 03/02/2025 e realizzata grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna.

**Costo**

Gratuito

**Durata**

24 ore

**Settori**

Comunicazione, Marketing e commerciale

**Destinatari**

Persone

**Tipologie**

Per occupati, Per disoccupati

**Termine iscrizioni**

06/10/2025

**Data inizio**

15/10/2025

**Data fine**

03/12/2025



## Obiettivi

Il percorso fornisce ai partecipanti una comprensione completa della **Customer Satisfaction** e dei suoi strumenti pratici, combinando teoria, casi reali, role play ed esperienze guidate con strumenti digitali e di Intelligenza Artificiale.

## Destinatari

Persone che, indipendentemente dalla condizione occupazionale, necessitano di acquisire conoscenze e competenze necessarie a rafforzare la propria occupabilità e adattabilità nella filiera di riferimento.

## Requisiti di accesso

### REQUISITI FORMALI

- Aver assolto l'obbligo di istruzione e il diritto e dovere all'istruzione e formazione
- Essere residenti o domiciliati in Emilia-Romagna
- Non sono ammissibili i dipendenti assunti da Pubbliche Amministrazioni con contratti a tempo indeterminato.

## Contenuti del corso

**Introduzione alla Customer Satisfaction:** Perché la soddisfazione del cliente è cruciale (impatto su brand, retention, fidelizzazione); differenza tra *customer satisfaction*, *customer loyalty* e *customer experience*; discussione di gruppo: la mia migliore e peggiore esperienza da cliente.

**Conoscere il Cliente:** Tipologie di cliente: B2B, B2C, clienti interni; la psicologia delle aspettative: cosa guida davvero la percezione di qualità; strumenti pratici: survey online (SurveyMonkey, Google Forms), interviste, osservazione.

**Fondamenti di Comunicazione:** Comunicazione verbale e non verbale; tecniche di ascolto attivo e riformulazione; esercizio interattivo (Mentimeter); word cloud su "la prima risposta che daresti a questo cliente"; role play: risposte efficaci vs inefficaci.

**Strumenti Digitali per la Customer Satisfaction:** Panoramica: CRM (Salesforce, HubSpot), sistemi di ticketing (Zendesk, Freshdesk), chatbot (Intercom, ManyChat); i social media come punto di contatto: Facebook Messenger, WhatsApp Business, Instagram; esercitazione: creare un mini-questionario live di soddisfazione con Google Forms; dimostrazione: AI sentiment analysis (analisi automatica di recensioni o commenti).

**Gestione delle Situazioni Difficili:** Strategie di de-escalation e intelligenza emotiva; tecniche di negoziazione e mantenimento della calma; role play con AI (ChatGPT come "cliente difficile"): arrabbiato, indeciso, silenzioso.

**L'Eccellenza nel Servizio:** Standard e best practice nei diversi settori; come superare le aspettative del cliente senza rischiare il burnout; case study: esperienze memorabili create da grandi brand e PMI

**Misurare e Migliorare la Soddisfazione:** Indicatori chiave: NPS, CSAT, CES (presentati in modo chiaro e pratico); creare dashboard di analisi (Excel, Google Data Studio, CRM dashboard), attività di gruppo: costruire un questionario e analizzare i primi dati con strumenti digitali

**Project Work & Conclusioni:** Lavoro di gruppo: creare una mini-strategia di customer satisfaction per un'azienda fittizia; presentazioni finali con feedback collettivo.

## **Modalità e criteri di selezione**

In caso di impossibilità ad accogliere tutte le richieste di iscrizione da parte dei partecipanti ammissibili, si attiverà il processo selettivo che verterà sull'analisi del possesso dei requisiti sottoelencati, che rappresentano criteri di priorità:

- Età inferiore ai 50 anni
- Residenti in comuni diversi dal luogo della formazione (Reggio Emilia)
- Ordine di arrivo dell'iscrizione.

## **Attestato**

Al termine del percorso è previsto il rilascio di un attestato di frequenza.

## **Quota di partecipazione**

Non prevista. Il percorso formativo è co-finanziato dal FSE Plus 2021\_2027 Regione Emilia Romagna.

## **Calendario**

Le lezioni si terranno dalle 9:30 alle 12:30 nelle seguenti date:

- 15 ottobre
- 22 ottobre
- 29 ottobre
- 05 novembre
- 12 novembre
- 19 novembre
- 26 novembre
- 03 dicembre

## **Sede del corso**

L'attività formativa si svolgerà online; si potrà frequentare utilizzando il PC, lo smartphone o il tablet tramite connessione stabile. A richiesta del singolo partecipante verrà data la possibilità di seguire l'attività in presenza a Reggio Emilia in Via Vincenzo Monti 19/1.

## **Referente**

Francesca Lilli | Email: [lilli@cnafoer.it](mailto:lilli@cnafoer.it) | Telefono: 3884483338