Profilazione del cliente e Customer Experience nell'era dell'AI

La digitalizzazione e AI per la gestione del cliente

Operazione 2024-23642/RER/4 "Strategie, innovazione e sostenibilità nei sistemi delle imprese ICT" approvata con DGR n. 575/2025 del 22/04/2025 e realizzata grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna.

Costo
Gratuito

Durata
24 ore

Sede
Online

Settori
Comunicazione, Informatica, Marketing e commerciale, Strategia e organizzazione aziendale

Destinatari
Imprese

Tipologie
Per occupati

Termine iscrizioni
21/09/2026

Data inizio
19/10/2026

Data fine
09/12/2026

Obiettivi

L'obiettivo del corso è quello di far comprendere cosa è (e cosa non è) l'Intelligenza Artificiale e in particolare imparare a dialogare efficacemente con gli strumenti di AI generativa, riconoscere le potenzialità e i campi di applicazione dell'AI per marketing, comunicazione e gestione clienti, nonché conoscere i limiti legali, etici e le opportunità strategiche. Inoltre, si progetterà un proprio caso d'uso pratico dell'AI nel lavoro quotidiano

Destinatari

Imprenditori e figure chiave di imprese appartenenti agli specifici sistemi produttivi o filiere descritte nell'Operazione, potranno altresì essere destinatari delle misure anche i liberi professionisti ordinistici (operanti anche in forma associata o societaria) e non ordinistici, la cui attività ha sede nel territorio della regione Emilia-Romagna.

Requisiti di accesso

- Avere sede legale o unità locale in Emilia-Romagna;
- Appartenere al sistema produttivo/filiera a cui l'Operazione si rivolge, ossia rientrante in uno seguenti codici ATECO (cliccare su "ATECO")
- Conformità alla normativa De Minimis.

Contenuti del corso

- Panoramica sull'evoluzione dell'AI, dalle origini al presente. Comprendere cosa può fare oggi e come impatta sulle professioni.
- Come si dialoga con l'AI (Prompt Engineering): tecniche per scrivere richieste efficaci e ottenere risposte di qualità. Strutturazione dei prompt, contesto, ruoli e vincoli.
- Agenti AI e automazione nelle attività quotidiane: integrazione con strumenti di lavoro (Google Workspace, Office, ecc.) e Strumenti Avanzati (skill, Claude code, Cowork, API, piattaforme AI)
- AI per il Marketing Digitale e la Vendita Online

Web Analytics e monitoraggio dei risultati del Web Marketing: strumenti di AI per l'analisi dei dati. Social Media Marketing nella gestione del cliente e strumenti digitali per le vendite online (e-commerce).

- AI per la Profilazione del Cliente, il CRM e la Customer Experience, strumenti digitali a supporto della relazione con il cliente lungo tutto il percorso d'acquisto.
- AI per il Customer Care, la Fidelizzazione e la Qualità del Servizio

Customer Care e approccio Customer Centric: strumenti e sistemi AI per il servizio al cliente e la fidelizzazione della clientela. Servizi ai clienti e qualità aziendale: strategie e strumenti AI a supporto del miglioramento continuo.

- Proprietà intellettuale, GDPR e uso etico dell'AI

Modalità e criteri di selezione

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, a parità di requisiti, sarà preso in considerazione l'ordine di arrivo delle domande di iscrizione.

Attestato

Attestato di frequenza.

Quota di partecipazione

Il corso è gratuito in quanto cofinanziato con risorse del programma regionale Fondo Sociale Europeo Plus 2021/2027 della Regione Emilia Romagna e con il sostegno dell'Unione Europea.

Calendario

Il corso si svolgerà nei seguenti giorni:

- lunedì 19 ottobre 2026 dalle 14:00 alle 17:00
- mercoledì 28 ottobre 2026 dalle 09:00 alle 12:00
- lunedì 02 novembre 2026 dalle 14:00 alle 17:00
- lunedì 09 novembre 2026 dalle 14:00 alle 17:00
- lunedì 16 novembre 2026 dalle 14:00 alle 17:00
- lunedì 23 novembre 2026 dalle 14:00 alle 17:00
- lunedì 30 novembre 2026 dalle 14:00 alle 17:00
- mercoledì 09 dicembre 2026 dalle 09:00 alle 12:00

Sede del corso

Il corso si svolgerà **online**: si potrà frequentare il corso utilizzando il PC, lo smartphone o il tablet tramite connessione stabile.
A richiesta del singolo partecipante verrà data la possibilità di seguire l'attività formativa in presenza presso la sede di CNA Formazione Emilia-Romagna a Modena in Via F. Malavolti, 27.

Referente

Angelique Deserti | Email: deserti@cnafoer.it | Telefono: 3270614715

Docente

Maximilian Romani
Consulente esperto in Intelligenza Artificiale, creazione SW basati su AI (SaaS) verticali e personalizzati.