

Strumenti di Relationship e Customer Care nella gestione dei servizi

Operazione 2024-23643/RER/4 “Innovazione e sostenibilità nei Servizi alle persone: commercio, distribuzione, turismo, ristorazione, benessere e cura” 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 e Rimini

Settori

Marketing e commerciale

Destinatari

Imprese

Tipologie

Per occupati

Termine iscrizioni

09/12/2025

Data inizio

12/01/2026

Data fine

23/02/2026



Obiettivi

In termini di competenze a sostegno dei processi di digitalizzazione e/o a sostegno degli obiettivi di sostenibilità ecologica e/o di sostenibilità dei modelli organizzativi e gestionali per la gestione dei servizi e del cliente, gli obiettivi del progetto saranno:

- Rilevare e monitorare il flusso della clientela applicando procedure per l'integrazione informatizzata dei dati;
- Identificare e interpretare le tendenze del settore, le richieste della potenziale clientela e le opportunità/risorse presenti sul territorio
- Elaborare proposte promozionali, formule specifiche interpretando tendenze di settore in ottica di un servizio responsabile ed esperienziale, valorizzando opportunità presenti sul territorio
- Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi/prodotti in coerenza con le policy aziendali
- Predisporre ed utilizzare strumenti digitali per la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente
- Fidelizzare il rapporto con il cliente attraverso la proposta di prodotti/ servizi applicando logiche green e sostenibili
- Utilizzare materiali sostenibili per la promozione prodotto/servizio e l'immagine aziendale.

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

Requisiti di accesso formali:

- avere sede legale o unità locale in Emilia-Romagna;
- appartenere al sistema produttivo/filiera a cui l'Operazione si rivolge (ATECO);
- Conformità alla normativa De Minimis.

Contenuti del corso

I principali contenuti riguarderanno:

- Customer care: la cura del cliente e le esigenze aziendali e organizzative
- Customer Satisfaction: strumenti di misurazione
- Strumenti digitali per la gestione del cliente e la sua fidelizzazione
- Strumenti per la rilevazione dei flussi di clientela
- Analisi dei dati e monitoraggio: digitalizzazione
- Fidelizzare la clientela: strumenti e tecnologie a supporto
- Allineamento politiche aziendali e rilevazioni
- Strumenti digitali per la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente

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

Non prevista. Il percorso è cofinanziato con risorse del Fondo Sociale Europeo PLUS 2021/2027 e della Regione Emilia-Romagna.

Calendario

Le lezioni si svolgeranno dalle ore 20:15 alle ore 22:15. La cadenza sarà settimanale.

Sede del corso

Il corso si svolgerà presso la sede di Cna Riccione in Viale Ceccarini.

Referente

Veronica Mazzotti | Email: mazzotti@cnafoer.it | Telefono: 3882459882

Docente

Roberta Arcangeli

ROBERTA ARCANGELI è Content Creator in diversi settori, fra cui la ristorazione, il turismo/viaggi, centri termali/benessere/fisioterapia e il fashion.

È una consulente per le aziende per progetti di sviluppo manageriale e del brand al fine di creare azioni di analisi di efficacia dei vari strumenti ed individuare strategie di comunicazione, e posizionamento nell'area prescelta.