



ASSOFORM
ROMAGNA



FORM
INDUSTRIA
EMILIA ROMAGNA

Operazione RIF.PA 2024-23320/RER/8 "DIGITAL GREEN SKILLS PER L'INNOVAZIONE DELLA FILIERA DEL COMMERCIO E DELLA DISTRIBUZIONE", approvata dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera di Giunta Regionale n. 5482 del 20/03/2025 e realizzata grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna

Dal 19 maggio

formazione permanente

CONNETTERE, COINVOLGERE, FIDELIZZARE

Omnicanalità e fidelizzazione del cliente

WEBINAR
64 ore

Formazione **GRATUITA**,
realizzata grazie ai Fondi
Europei della Regione Emilia-
Romagna

INFO

📧 gbianchi@assoformromagna.it

☎ 0547 632358

di cosa parliamo?

Corso progettato per fornire competenze strategiche e operative legate alla gestione della relazione con il cliente in un contesto omnicanale.

Il corso affronta l'intero customer journey, analizzando come i diversi touchpoint, digitali e fisici, possano essere integrati per creare esperienze coerenti, personalizzate e capaci di generare fedeltà.

requisiti di accesso

Residenza/domicilio in Emilia-Romagna.
Competenze informatiche

programma

1. OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY

L'evoluzione della vendita nel mercato omnicanale

Il cliente "omnichannel"

Le strategie di business omnicanale

2. OTTIMIZZARE I KPI LEGATI ALLA CONVERSIONE

Omnicanalità e tracciabilità: tutto può essere tracciato, conosciuto, valutato

3. TECNOLOGIE DI GESTIONE DATI

I dati al servizio di strategie omnicanale efficaci

4. OMNICHANNEL E CUSTOMER CARE

Il customer care nell'omnicanale

I touch point al servizio del customer care

La comunicazione efficace nell'omnicanale

La fidelizzazione del cliente nell'omnicanale

calendario

Lun 19 maggio 2025 _ 14.00 – 18.00

Gio 22 maggio 2025 _ 14.00 – 18.00

Lun 26 maggio 2025 _ 9.00 – 13.00

Mar 03 giugno 2025 _ 9.00 – 13.00

Gio 05 giugno 2025 _ 9.00 – 13.00

Lun 09 giugno 2025 _ 9.00 – 13.00

Gio 12 giugno 2025 _ 9.00 – 13.00

Merc 18 giugno 2025 _ 9.00 – 13.00

Merc 25 giugno 2025 _ 9.00 – 13.00

Gio 03 luglio 2025 _ 9.00 – 13.00

Mar 08 luglio 2025 _ 9.00 – 13.00

Gio 10 luglio 2025 _ 9.00 – 13.00

Mar 15 luglio 2025 _ 9.00 – 13.00

Gio 17 luglio 2025 _ 9.00 – 13.00

Mar 22 luglio 2025 _ 9.00 – 13.00

Gio 24 luglio 2025 _ 9.00 – 13.00

Docenti: Daniela Corvi, Enrico Canestrari, Francesco Angius



MODULO DI PRE-ISCRIZIONE