



## **CUSTOMER and EMPLOYEES EXPERIENCE MANAGEMENT** La chiave del successo sostenibile

La **Customer Experience** (CX) è definita come "il modo in cui i Clienti percepiscono l'insieme della loro interazione con l'Azienda"; quindi, a realizzare la CX concorrono tutti i contatti fra il cliente e l'azienda.

L'acquisto di un prodotto/servizio è solo un momento del "**Customer Journey**" composto da tutti i momenti che precedono e seguono l'acquisto.

Non basta immaginarsi il viaggio del cliente, bisogna **viaggiare con lui**.

- Chi è il Vostro cliente target?
- Quali sono le fasi del suo viaggio?
- Quali sono i suoi "**Punti di contatto**" (POC), ossia dove e quando avviene l'interazione fra Voi ed il Cliente?
- Quale è l'esperienza del cliente per ogni POC?
- Come far diventare ogni POC un "**Punto di eccellenza**" (POE)?
- Quali POC possono essere "**Punti di differenziazione**" (POD)?

E' possibile produrre un'eccellente CX se il personale dell'Azienda non vive all'interno dell'organizzazione una eccellente "**Employee Experience**" (EX)?

L'esperienza del dipendente racchiude tutto ciò che le persone incontrano, osservano o sentono nel corso del loro viaggio, "**Employee Journey**", presso un'organizzazione.

Una eccellente CX migliora i **risultati economici dell'azienda** e il **successo durevole**.

Una eccellente EX permette di "**tirare fuori il meglio**" di ogni collaboratore e **migliorare la produttività globale**. CX ed EX, due facce della stessa medaglia.

## ***CUSTOMER and EMPLOYEE EXPERIENCE MANAGEMENT – CEM EEM***

**Giovedì 4 Luglio 2019 – Ore: 9.00 – 17.00**

presso: **NH Hotel** – Via Portico, 75 – 24050 **Orio al Serio (Bg)**

e-mail per l'iscrizione: [commerciale@studiotacconi.com](mailto:commerciale@studiotacconi.com)

### ***Programma dell'incontro***

- Il modello di riferimento
- I punti salienti del CEM - EEM
  - *Coffee break*
- Come realizzare un progetto CEM - EEM
  1. il Customer/Employee Journey
  2. il Cliente Target
  3. i punti di contatto (POC)
  4. i punti di Eccellenza (POE)
  5. i punti di differenziazione (POD)
    - *Pranzo (compreso nel costo d'iscrizione)*
- Gli strumenti di Customer Experience & Smart Technology
- CEM-EEM e innovazione
  - *Coffee break*
- Un caso aziendale
- Commenti e Dibattito

### ***Relatori***

*Ing. Roberto Tacconi - Ing. Claudio Dubbini* ( Senior Partner di Studio Tacconi )

Con la partecipazione di: *Dott. Alessandro Garofalo* ( Garofalo & Idee Associate Srl )

*Dott. Matteo Linotto* ( Neosperience Spa )

### ***Destinatari***

- Titolari d'Impresa
- Direzioni Generali
- Responsabili Commerciali
- Responsabili di funzione
- Responsabili di processo

### ***Costo***

€ 350,00 + IVA a persona.

€ 600,00 + IVA per due persone della stessa Azienda.

(Previa iscrizione entro il 27 giugno 2019)

€ 450,00 + IVA a persona, se iscrizione dopo il 27/06/2019