

Sfruttare le customer per migliorare il servizio

Martedì 22 ottobre ore 09.00

E' importante saper rilevare correttamente e per tempo sia la qualità che l'efficacia dei prodotti e dei servizi proposti. **Apindustria** organizza un corso per migliorare il servizio di customer care della propria azienda, in particolare dando suggerimenti su come organizzare nel modo più completo possibile il **questionario di Customer Satisfaction**. In questo modo è possibile evitare abbandoni da parte dei clienti e fidelizzarli.



MARTEDÌ 22.10.2019
9:00 - 17:00



PALAZZO ALPI
VIA ILARIA ALPI, 4
MANTOVA



RELATORE

Dott. Stefano Donati

Consulente in area marketing e vendite.

PROGRAMMA

- I paradigmi della Customer Satisfaction
- A chi conviene inviare il questionario
- Definire l'oggetto di indagine
- Individuazione dei satisfaction drivers
- Creare le domande
- La scelta della metrica
- La preparazione del questionario:
 - test
 - lettera di accompagnamento
 - scelta referente aziendale destinatario
- L'elaborazione dei dati
- Le azioni correttive

Per iscriverti:

Puoi **clicare qui**

Puoi compilare il **Coupon** sottostante ed inviarlo via FAX allo **0376.221815** oppure Via Mail a **formazione@api.mn.it**

COSTO DEL CORSO

€ 140 + Iva (azienda associata)

€ 190 + Iva (azienda non associata)

COUPON DI ISCRIZIONE

AZIENDA REFERENTE

ATTIVITÀ

TEL FAX EMAIL

ISCRIVE N° PARTECIPANTE/I al **Corso "Sfruttare le customer per migliorare il servizio"**

NOME E COGNOME PARTECIPANTE

NOME E COGNOME PARTECIPANTE

La realizzazione del seminario è subordinata al raggiungimento di un numero minimo di iscritti. Con la compilazione del coupon autorizzo l'utilizzo dei dati indicati in base al Regolamento (UE) 2016/679 ai fini dell'attività associativa di Apindustria.