

## CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

Sperimenta il tuo business dal punto di vista del tuo cliente

**CUSTOMER  
EXPERIENCE**

**Docente:  
Andrea Cavrini**

### La Customer Experience

La Customer Experience è un tema entrato nelle aziende in prima battuta come uno specifico ambito di business particolarmente attraente per tasso di crescita e livello di marginalità. Parchi tematici come EuroDisney, viaggi avventura come l'attraversamento di un deserto, grandi eventi come i concerti delle rock star negli stadi, opportunità di apprendimento e di svago, come il corso per sommelier o la pratica dello yoga sono solo alcuni esempi di attività di servizio che inglobano una fondamentale componente esperienziale per il cliente.

Da una particolare branca del settore dei servizi il tema dell'esperienza si è poi ampliato ad altri settori economici più consolidati, a partire dai servizi tradizionali fino al mondo dell'industria e del manufacturing, e divenendo progressivamente una pratica manageriale a 360°. Non a caso gli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere attraverso l'analisi e la gestione dell'esperienza del cliente riguardano aspetti fondamentali della gestione di ogni impresa:

- **migliorare customer loyalty e retention;**
- **ampliare e differenziare la gamma dei prodotti e dei servizi offerti;**
- **incrementare i margini di gestione.**

In tre parole: **Customer Experience Management.**

Per informazioni e iscrizioni:

**[www.pdfor.com](http://www.pdfor.com)**

PDFOR Consulenza Direzionale

Via G. Brini 38 - 40128 - Bologna - Tel.: 051 0953317

e-mail: [scrivi@pdfor.it](mailto:scrivi@pdfor.it)

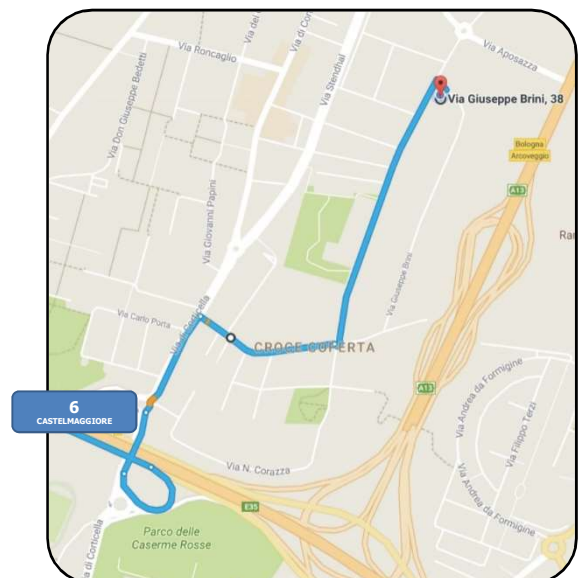
### Location

**PDFOR Consulenza Direzionale  
Via Giuseppe Brini, 38 - 40128 - Bologna**

**IN AUTO:** Dalla tangenziale di Bologna, prendere l'uscita 6 – CASTELMAGGIORE - e seguire via di Corticella nella direzione opposta al centro della città. Percorrendo via di Corticella svoltare a destra su via Croce Coperta sino ad arrivare ad una piccola rotonda alla quale girare a sinistra per via del Tuscolano e procedere sino alla prima strada a destra che è via Brini. PDFOR si trova all'angolo tra via Brini e via del Tuscolano.

**IN TRENO:** Fermata Stazione Centrale. Prendi l'uscita Piazza delle Medaglie d'Oro, svolta a sinistra (verso Via Indipendenza) e procedi a piedi fino all'incrocio. Svolta a destra e raggiungi la fermata del bus "Autostazione" (fermata su via Indipendenza – lato Autostazione). Prendi la linea 27 (direzione Corticella) e scendi a Croce Coperta (di seguito le indicazioni).

**IN BUS:** Dal centro città linea 27, direzione Corticella, fermata Croce Coperta. Prosegui fino al semaforo e svolta a destra su via della Croce Coperta. Prosegui dritto su via Brini fino al civico 38.



## Il Corso

Ti interessa:

- **migliorare customer loyalty e retention?**
- **differenziare o ampliare la gamma dei prodotti e dei servizi offerti?**
- **incrementare i margini di gestione?**

Il corso di **Customer Experience Management** è quello che fa per te. L'analisi della Customer Experience è nata nell'ambito di alcuni servizi innovativi, ma ora riguarda ogni impresa interessata a comprendere come un cliente vive la relazione con il proprio fornitore: che cosa cerca, che cosa sperimenta; che cosa ricorda; che opinione resta, che cosa ci si attende da lui in futuro. Del resto, se il capitale più importante di un'azienda è rappresentato dai suoi **clienti**, la loro esperienza di acquisto e di fruizione è fondamentale. Si va quindi oltre la Customer Satisfaction: non ci interessa solo un indicatore numerico quanto piuttosto conoscere tutte le tappe del "viaggio" del cliente. Del resto anche nelle imprese manifatturiere le componenti soft sono ogni giorno più importanti per il raggiungimento di obiettivi di business come quelli sopra menzionati. Il corso si articola attraverso lezioni frontali, esempi e casi di ogni settore economico, letture di approfondimento, elaborazione guidata sulla propria impresa.

Il corso Customer Experience Management è realizzato da PDFOR Consulenza Direzionale in collaborazione con E. & C. Designing Learning Solutions.

Il corso prevede una giornata intera e due mezze giornate di formazione in aula. Inoltre è prevista un'attività di approfondimento e contestualizzazione da parte dei docenti fra il primo e l'ultimo incontro del corso.

## Profilo del Docente – Andrea Cavrini

**Andrea Cavrini** si occupa di formazione manageriale da oltre 20 anni. Ha progettato il primo MBA italiano rivolto a manager già occupati, sul modello dei più importanti programmi internazionali. E' stato Direttore Generale di Bologna Business School dell'Università di Bologna, una delle più importanti Business School italiane e Direttore dell'Executive MBA per nove edizioni. Sul piano dei contenuti, la sua esperienza di progettista di percorsi di formazione rivolti a manager di alto profilo, lo ha condotto a sviluppare competenze approfondite sui temi del service management, con particolare attenzione alla Customer Experience, su cui opera come formatore e consulente d'impresa.



## PDFOR Consulenza Direzionale

Presenti dal 2000 nella consulenza strategica e organizzativa, grazie ad un approccio concreto ed al successo degli interventi, PDFOR è protagonista di una crescita continua e senza compromessi di qualità.

PDFOR nasce dall'esperienza di un gruppo di professionisti con competenze distinte sulle diverse aree aziendali, che ha consentito di rispondere alle differenti esigenze dei processi di crescita delle aziende.

Offre supporto completo per tutte le fasi di implementazione di progetti di sviluppo e ottimizzazione, coprendo dall'aspetto organizzativo fino alla infrastruttura tecnologica, basandosi su un'esperienza consolidata e sul monitoraggio continuo delle linee evolutive delle soluzioni.

## Primo modulo: La Customer Experience fra scienza e business

**23 Gennaio 2020**  
Ore 9.30 – 17.30

Presentazione del corso: l'economia dell'Esperienza  
Che cosa si intende per «Esperienza»  
Stimoli fisici e intellettuali  
Esigenze operative del cliente vs esigenze relazionali  
La classificazione delle Esperienze  
Quando l'Esperienza è apprendimento e cambiamento

## Secondo modulo: Customer Experience e strategie d'impresa

**30 Gennaio 2020**  
Ore 9.30 – 13.30

La crescita dei business dell'Esperienza  
Il ruolo della Customer Experience negli altri business  
Il punto di vista del cliente: le tre richieste principali  
Tra Esperienza di massa e servizio al cliente  
Gli obiettivi del Customer Experience Management

## Terzo modulo: Customer Experience Come pratica manageriale

**6 Febbraio 2020**  
Ore 9.30 – 13.30

Tra Customer Experience e Service Management  
Il Customer Journey  
L'evoluzione dell'organizzazione che offre esperienze  
Alcuni apparenti paradossi  
Strumenti, consigli ed errori