

# CUSTOMER JOURNEY VS CUSTOMER EXPERIENCE PER MANTENERE LE RELAZIONI COL CLIENTE

*ONLINE MASTERCLASS (3MODULI DA 3 ORE CIASCUNO)*

## DATE

8,15,22 novembre 2024

## ORARIO

14.00 alle 17:00

## DURATA COMPLESSIVA

9 ore

## COSTO

### Associato

450€+iva prima iscrizione

50% di sconto dalla seconda

### Non associato

540€+iva prima iscrizione

50% di sconto dalla seconda

## DESTINATARI

Commerciale, marketing

## OBIETTIVI

Il corso è rivolto a tutti coloro che desiderano approfondire le proprie conoscenze sul customer journey e sulla customer experience al fine di migliorare le performance aziendali e aumentare la soddisfazione dei clienti.

## CONTENUTI

la differenza tra CX e Customer Journey

Customer care: customer care e back office per essere competitivi sul mercato

la mappatura dei touchpoints ovvero i punti di contatto col cliente

Il content marketing nel Customer Journey

Dalla omnichannel experience alla digital experience only

## METODOLOGIA

**Casi di successo:** Nespresso, The Ritz Carlton

**Esercizi:** costruzione del customer journey rispetto alla propria azienda (partendo da un esempio pratico)

**DOCENTE** [Barbara Cazzola LinkedIn](#)



Iscriviti  
qui

## UFFICIO FORMAZIONE

formazione@federlegnoarredo.it

Marika Petrillo (+39) 02 80604 302  
marika.petrillo@federlegnoarredo.it