

IL CORSO

IL CONTESTO

Il rapido **progresso** della **tecnologia** e della **connettività** ha dato al cliente il potere di influenzare non solo ciò che acquista, ma anche ciò che gli altri acquistano.

Un'**esperienza positiva** con un'azienda può creare una base di clienti fedeli e di ritorno, ambasciatori che diffondono la parola e aiutano nella **visibilità** e nella **crescita** positiva di un marchio.

Tuttavia, un'esperienza cliente negativa, può avere un **impatto** altrettanto **significativo**.

Le aziende devono **ottimizzare** continuamente le esperienze dei propri clienti in tutti i punti di contatto, per garantire che le aspettative non solo siano soddisfatte ma, idealmente, superate.



IL CORSO

DI COSA TRATTA

Il breve corso sull'innovazione della customer Experience di **Deltacommerce s.r.l.** presso **Confindustria**, ti aiuterà a sviluppare le competenze e gli strumenti necessari per ottimizzare e gestire la **Customer Experience**.

In particolare, la **collaborazione** tra Marketing, Sales e Service è ora resa sempre più efficace e rappresenta un **vantaggio competitivo**. Tale collaborazione è resa possibile grazie ai moderni "CRM",

creati per poter offrire un **coinvolgimento** pertinente e **personalizzato** in ogni punto del percorso del cliente, su qualsiasi canale di contatto, fisico o digitale.

La multicanalità dei **CRM** moderni rappresenta una base della **digital transformation**: essere in grado di ascoltare i clienti e comunicare con loro, analizzare i dati, prendere decisioni e far sì che il loro percorso sia uniforme ed **eccellente** in tutto il Buyer Journey, **dal primo contatto** al service.



IL CORSO

IN PRATICA

Avrai l'opportunità di utilizzare la versione **Hubspot CRM** free, esplorando la tecnologia disponibile, ed avere insight sulle versioni professional ed enterprise. Un **approccio pratico** ti permetterà di valutare le potenzialità degli strumenti presenti sul mercato.

Al termine di questo corso avrai acquisito strumenti e conoscenze che potranno aiutare la tua azienda a migliorare le azioni e la **collaborazione** tra Marketing, Sales e Service, rendendo migliore la Customer Experience e fornendo una **crescita aziendale**.



IL CORSO

DESTINATARI

Responsabili Marketing, Sales, Service, Operational.

Amministratori o imprenditori che vogliono acquisire una chiara visione delle potenzialità dei **CRM** e dell'importanza della Customer Experience.



PROGRAMMA

MODULO 1 – Funzionalità di un moderno CRM e impatto sulla customer experience

- Introduzione e funzionalità del CRM
- Gestione e proprietà dei contatti
- Customer data enrichment multicanale
- Il Buyer Journey e la customer Experience
- Dall'engagement alla retention dei clienti
- Dal Funnel al Flywheel
- Cenni all'Inbound Marketing
- L'importanza della comunicazione: contenuti, contesto, analisi e ottimizzazione
- Marketing Automation: come il CRM ci permette di offrire le corrette esperienze alla customer base
- Esempi pratici e confronto



PROGRAMMA

MODULO 2 – Dalla lead generation alla vendita

- Lead generation: canali e metodologie
- Lead Management: gestione strategica ed individuazione delle migliori opportunità di vendita
- L'evoluzione del CRM Marketing e la centralità del cliente
- Metriche utilizzate per l'analisi Buyer Journey e ottimizzazione
- Identificazione dei dati comportamentali (customer behaviour)
- Qualifica dei contatti: Lead, MQL ed SQL
- Il CRM come strumento di comunicazione tra i team sales e marketing
- Come il marketing si integra con la vendita
- Esempi pratici e confronto



PROGRAMMA

MODULO 3 – Digital sales & Service Enablement

- Implementazione del processo di vendita con il CRM
- Pipeline e gestione dei prospect
- La gestione della comunicazione con i contatti: Marketing, Sales e Service
- La Customer Experience come driver decisionale
- Scambio di informazioni e miglioramento continuo del processo
- Business automation: come rendere automatiche le azioni ripetitive
- Il processo di Service col CRM
- Tool e strumenti utili
- Come l'app di Hubspot CRM ci può aiutare
- Esempi pratici e confronto

