

Cultura del cliente

	Qualsiasi ruolo	Intermedi	Manager
1	<p>Chi è il nostro cliente? Clienti finali e clienti diretti Definizione e scopi Bisogni esterni ed esigenze interne Esperienza e contatto Il corridoio che facciamo percorrere ai clienti: quanto conta?</p>	<p>Chi riguarda la CC in azienda? Chi fruisce del frutto del nostro lavoro? Clienti finali e clienti diretti Dal Direct Marketing alla Customer Culture Definizione e scopi Bisogni esterni ed esigenze interne Il corridoio che facciamo percorrere ai clienti: quanto conta?</p>	
2	<p>Il contesto Le dinamiche Pre azione e reazione Mantenere l'efficacia e l'efficienza</p>	<p>Il contesto La dinamica Pre-azione e reazione Mantenere l'efficacia e l'efficienza</p>	
3	<p>Il nostro posto nel corridoio Il linguaggio comune le interdipendenze Come sapere se funziona</p>	<p>Customer Experience Lavoro quotidiano ed esigenze interne/esterne Quali punti presidiare</p>	
4	<p>La Chiarezza L'ambiente in cui viene utilizzato il nostro prodotto/servizio Facile decidere Sapere cosa fare Abitudini e integrazione Benefici a lungo termine</p>	<p>Le prospettive cliente L'ambiente in cui viene utilizzato il nostro prodotto/servizio Facile decidere Sapere cosa fare Abitudini e integrazione Benefici a lungo termine Efficienza Vs soddisfazione Concorrenza: come comportarsi?</p>	
5	<p>In azienda e nel proprio ruolo Il frutto del nostro lavoro: dove va? Responsabilità e condivisione Quanto coinvolgere il cliente? Target cliente: caratteristiche o utilizzo?</p>	<p>In azienda e nel proprio ruolo Responsabilità e grado partecipazione Quanto coinvolgere il cliente? Target cliente: caratteristiche o utilizzo?</p>	
6	<p>Bisogni essenziali e urgenti: come prepararsi? Quanto siamo accessibili? Come? Il flusso/corridoio: scorre? Base, opzionale, alternativo Cosa chiedere per capire Come mantenere adeguato il corridoio</p>	<p>Bisogni essenziali e urgenti: Come prepararsi? Quanto siamo accessibili? Come? Il flusso/corridoio: scorre? Base, opzionale, alternativo Cosa chiedere per capire Come mantenere adeguato il corridoio</p>	
7		<p>Coinvolgere i colleghi La visione quotidiana Saper decidere Saper dare priorità Dipartimenti a contatto e complementari Obiettivi personali, dipartimento e aziendali</p>	
8			<p>Le aziende Customer Culture Linee guida Modalità Visione</p>
	Qualsiasi ruolo	Intermedi	Manager

