

# 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

