



# Corso di formazione

*in collaborazione con Assologistica*



## Ruolo e gestione del “customer care” per una supply chain e una logistica di successo

mercoledì, 8 novembre 2023 – Ore 9.30

*corso in videoconferenza\**

### IL CORSO

Assistere il cliente, accompagnandolo durante la fase di acquisto di un prodotto/servizio al fine di creare un legame col proprio brand e una fidelizzazione a lungo termine: questi sono i compiti principali di una corretta gestione del “customer care”. Durante il corso i partecipanti impareranno a conoscere questo servizio, acquisendone una visione integrata, al fine di gestire in modo efficace e coerente la richiesta di assistenza da parte dei clienti. Il percorso fornirà inoltre indicazioni su come gestire, organizzare e misurare con nuovi strumenti pratici e di immediato utilizzo il servizio clienti.

### Docente

#### Fausto Benzi

Laureato in Scienze Politiche, è stato dirigente, direttore generale, direttore delle operations e direttore della Logistica in diverse PMI. È esperto in diversi campi, tra cui change management, supply chain, operations management, organizzazione aziendale, lean production, enterprise resource planning.

Ha ottenuto la Stella al merito del lavoro, onorificenza concessa dal Presidente della Repubblica nel 2010. Ora è docente di Trasporti, Logistica e Supply Chain Management presso vari istituti e al Polo Scientifico Tecnologico Como Next – Innovation Hub, nonché componente di vari comitati tecnici.

### PROGRAMMA

Ore 9.30 – 13.00

- I compiti del servizio “customer care”
- Come orientarsi concretamente al cliente in tutte le azioni aziendali
- Il check up del customer care in azienda
- Ci vuole metodo: “Den Kunden zufrieden stellen”
- Il marketing relazionale
- La comunicazione personalizzata
- Le regole dell’ottima comunicazione telefonica
- Come gestire le richieste del cliente in entrata e come gestire quelle in uscita
- Il contributo dell’analisi “transazionale”
- Come gestire i diversi tipi di reclamo
- Il problem solving Simplicity
- Come la “Business Intelligence” può migliorare il “customer service”
- Come misurare la fidelizzazione dei clienti
- Il cruscotto di KPI del “customer care”
- Il reporting del “customer care”

### SC Sviluppo chimica

SC Sviluppo chimica S.p.A. è una società di servizi costituita ed interamente controllata da Federchimica. L’obiettivo di SC è di favorire e di sostenere la competitività dell’Industria Chimica, contribuendo a creare valore aggiunto sostenibile, producendo pubblicazioni, software gestionali, corsi di formazione per le Imprese Chimiche e per i settori utilizzatori di prodotti chimici.

(\*) Il corso si terrà in videoconferenza. Il link per la connessione online verrà comunicato all’indirizzo di posta elettronica degli iscritti.