

VILT RETAIL

FUTURO PRESENTE. CAPIRE E SCAMBIARE EMOZIONI CON I CLIENTI NELLA NUOVA NORMALITÀ. QUALUNQUE ESSA SIA; DOVUNQUE ESSI SIANO



OBIETTIVI

- Passare dalla gestione dell'emergenza alla progettazione di una nuova normalità.
- Padroneggiare le leve del cambiamento: comprendere cosa sia davvero cambiato e cosa stia per cambiare nei comportamenti dei Clienti
- Trasformare le ansie in opportunità: riconquistare i Clienti usando l'empatia come variabile critica di successo.
- Farsi trovare dove i Clienti ci cercano davvero: sviluppare con agilità una presenza coerente su tutti i canali.

CONTENUTI

Tre moduli che si completano organicamente armonizzando la dimensione del tempo e quella dello spazio.

- **Il tempo.** Un *trend forecast*, un'osservazione sociologica per acquisire oggi la consapevolezza dei cambiamenti già avvenuti durante la "Grance Pausa" Il superamento della dicotomia Digital/Physical, La nuova frontiera del Live Shopping Verso l'ampiamiento del concetto di sostenibilità
- **Lo spazio.** Quello delle emozioni che determinano i comportamenti chi sta davanti e chi sta dietro al banco di vendita virtuale o fisico. Quello dell'empatia che permette di farli entrare in sintonia.
- **Lo spazio.** Quello da percorrere con imperativa agilità per intercettare Clienti che passano con scioltezza dalle tante forme del reale alle tante forme del virtuale. Chiedendo però le stesse esperienze.

DESTINATARI

Direttore Retail, Direttore Marketing, Direttore Innovazione, Direttore Strategia & Pianificazione, CEO, Store Manager e Store Assistant e anche funzione HR.

DOCENTI

Daniela Cottone (Customer Experience Excellence Manager, Coach e formatrice)

Elena Marinoni (Trend forecaster e consulente di innovazione)

Lorena Ignazzi (Formatore, consulente, divulgatore della filosofia della Business Agility e Head of Marketing di una società del settore)

Moderatore Raffaele Ciardulli (ICF coach, senior trainer e luxury consultant porterà le esigenze dei managers che ha conosciuto in 20 anni di esperienza nel mondo aziendale nel dialogo con Elena, Daniela e Deborah)



Quota di iscrizione: Eu 200,00+IVA a modulo.
Iscrizione al Pack Retail Eu 500,00 +IVA

Info e iscrizioni: iscrizioni@tacktmi.it

www.tacktmi.it

CALENDARIO

MODULO 1 – Emotional Client Experience Digital/physical

11 novembre 2020 – dalle 17:00 alle 18:30

MODULO 2 – Trend e nuovi comportamenti d'acquisto cosa è successo davvero e cosa sta per succedere

18 novembre 2020 – dalle 17:00 alle 18:30

MODULO 3 – Omnicanalità agile per esprimere valore dove il cliente ci cerca

25 novembre 2020 – dalle 17:00 alle 18:30

La formazione è condotta in un ambiente virtuale
ADOBE CONNECT progettato per simulare una vera classe e fornire un'esperienza di apprendimento reale.



WE BELIEVE IN THE INDIVIDUAL

a GI GROUP brand