

# 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](mailto:iscrizioni@tacktmi.it)

[www.tacktmi.it](http://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