

I nuovi comportamenti di consumo e le aspettative delle persone, nella fase post Covid 19, stanno ridefinendo l'emotional customer experience.

OBIETTIVI

- Approfondire l'Emotional Customer Experience e la sua utilità ora e in futuro
- L'aspetto emotivo dei venditori nel retail nella fase post Covid 19: spunti per gestirlo
- L'aspetto emotivo dei clienti: come "scaldare" emotivamente la relazione a distanza e in presenza, per valorizzare la strategia di relazione e vendita

CONTENUTI

- "Emotional Customer Experience": che vantaggi dà, cos'è, come si fa e quando si fa
- "Cose dell'altro Mondo": come l'"Emotional Customer Experience" guida l'Hotellerie di Lusso ieri, oggi e domani. Esempi di pratiche
- I venditori: le loro emozioni rilevanti e alcuni strumenti per aiutarli a superare i blocchi emotivi durante la relazione con i clienti, a distanza e in presenza
- I clienti: strumenti per capire le emozioni, i bisogni rilevanti e generare emozioni determinanti durante la vendita virtuale, telefonate, e incontri in presenza.
- Q&A e Chiusura

DESTINATARI

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

DOCENTE

Daniela Cottone, "Customer Experience Excellence Manager", Coach e formatrice con 18 anni di esperienza professionale in posizioni manageriali quali HR Manager, People Development e Customer Experience Excellence Manager in aziende internazionali leader nell'hotellerie di lusso. Il suo ruolo è di disegnare, sviluppare e implementare una eccellente customer experience anche interculturale. Si occupa dello sviluppo delle competenze di eccellenza nella "Customer Experience" e nelle persone, utilizzando strumenti basati sull'intelligenza emotiva.



Quota di iscrizione: Eu 200,00+IVA

Info e iscrizioni: iscrizioni@tacktmi.it

www.tacktmi.it

CALENDARIO

MODULO 1 - 11 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.