

CUSTOMER SATISFACTION E INDICATORI DI PERFORMANCE CON IL SUPPORTO DELLE TECNOLOGIE DIGITALI PER AFFRONTARE IL CAMBIAMENTO E LE NUOVE SFIDE

OBIETTIVI

Il corso mira a trasferire competenze orientate al controllo ed alla misurazione della soddisfazione del cliente e degli indicatori di performance, anche attraverso tecnologie digitali, al fine di favorire all'interno delle imprese processi efficienti e sostenibili.

CONTENUTI

Customer Satisfaction nell'era digitale, Metodi/strumenti innovativi di Misurazione, importanza Esperienza cliente (customer journey), Indicatori Performance e KPI/costruzione dashboard efficace, importanza dei Dati, Tecnologie digitali di supp. (CRM/CHATBOAT/IA), analisi dati e Big Data, Customer Satisfaction e Sostenibilità, strategie empowering, casi di studio/best practice.

REQUISITI DI ACCESSO

- Essere imprenditori, figure chiave di imprese, liberi professionisti ordinistici e non
- Avere sede legale/ unità locale in Emilia Romagna
- Appartenere alla filiera dei servizi alle persone (commercio/distribuzione/turismo/ristorazione/benessere/cura)
- Rientrare nel regime di aiuto De Minimis (ai sensi del Regolamento (UE) 2023/2831 e delle relative disposizioni applicative approvate con la DGR n.412/2024)
- Possedere competenze base in ambito Organizzativo-gestionale (Vendita, Marketing, Customer) e Digitalizzazione

DURATA

24 ore – Avvio previsto **da settembre 2025**.

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Corso in videoconferenza, con possibilità di fruizione in presenza presso la sede di LEN Soc. Coop. via Golfo dei Poeti 1/A 43126 Parma, a fronte di specifica richiesta di uno o più partecipanti.

MODALITÀ DI SELEZIONE

Analisi documentale per la verifica dei requisiti. Per la verifica dei requisiti sostanziali, oltre ad esame CV/eventuali altre certificazioni, potrà essere somministrato test Europass (appl. on line) sulle competenze digitali.

Il corso verrà attivato al raggiungimento del numero minimo di 8 partecipanti. Solo nel caso in cui il numero di partecipanti con requisiti superiori i posti disponibili, si procederà ad una selezione tra i candidati.

ATTESTATO

Sarà rilasciato l'attestato di partecipazione a fronte della frequenza ad almeno il 70% delle ore previste.

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Il Corso è gratuito in quanto realizzato grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna.

Il finanziamento è in regime di aiuti de minimis.

PER INFORMAZIONI RIVOLGERSI A:

Tel. **0521-038411**

E-mail: **formazione@gruppolen.it**