

6. LA CUSTOMER EXPERIENCE NEL B2B

OBIETTIVI

Scopo del webinar è quello di introdurre il tema della Customer Experience (CX, molto nota da almeno un decennio nel mondo B2C) nel segmento B2B. Cercheremo di evidenziare gli elementi salienti della CX e di tracciare un possibile percorso di applicazione all'interno di una PMI. La necessità di ripartire, deve coniugarsi con la capacità di cogliere le opportunità di cambiamento che ogni crisi porta con sé: ricominciare allo stesso modo, facendo meglio le stesse cose, non sarà sufficiente.

Migliorare la relazione con il cliente è sempre stato fondamentale, migliorare la CX implica un cambiamento profondo della cultura aziendale che, come tale, si compie nel medio periodo. Cominciare prima, significa arrivare prima.

CONTENUTI

- Cos'è la Customer Experience e perché è così importante.
- Fattori che influenzano la Customer Experience nel B2B.
- Un esempio concreto di cambiamento organizzativo.
- Perché farlo adesso?

DOCENTE

Gianmarco Falzi. Consulente direzionale in risorse umane e organizzazione aziendale dal 1999, partner di Persone e Organizzazioni sas, Modena.