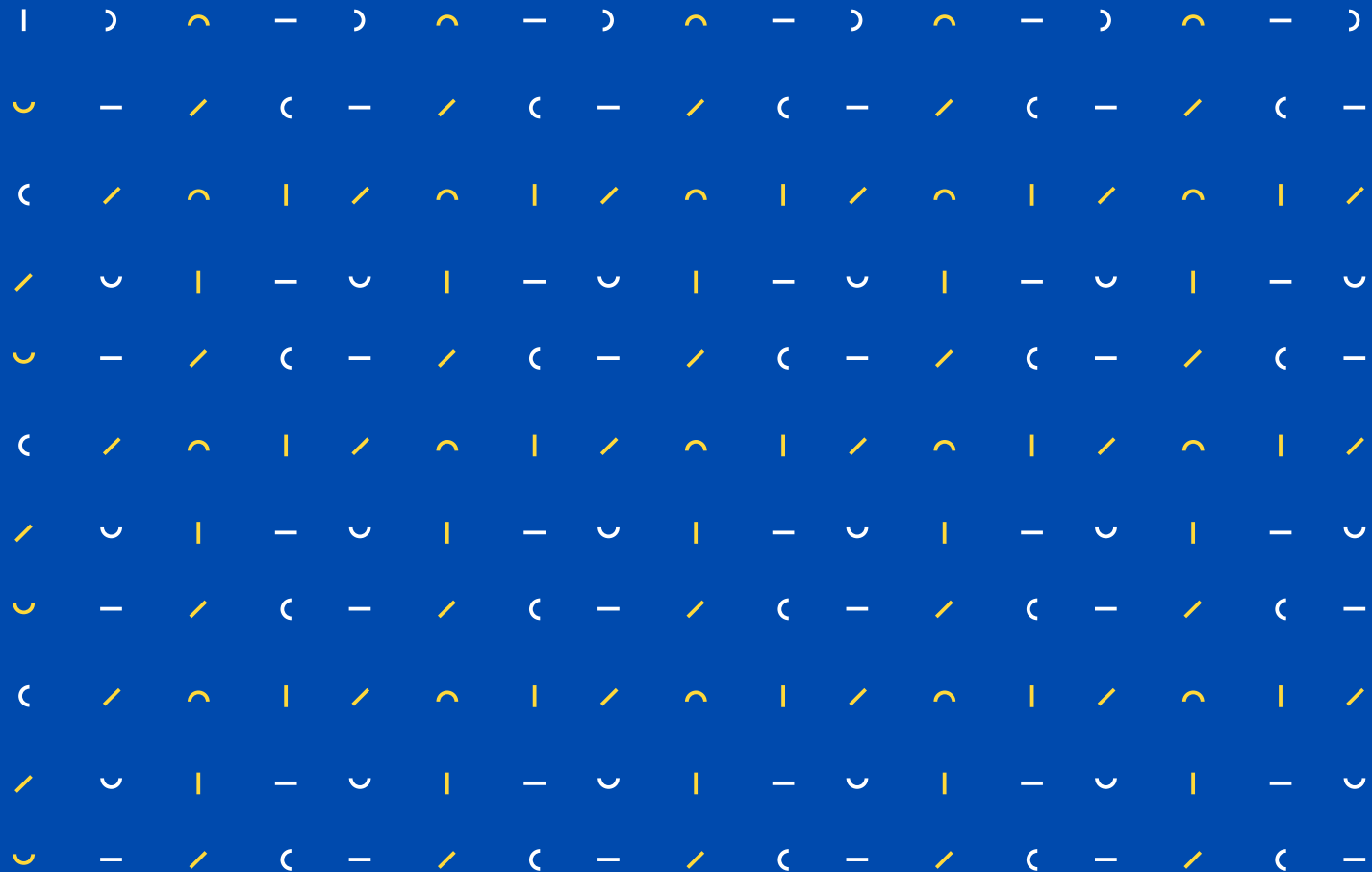


**CUSTOMER
CENTRICITY**



"Fate in modo che diventi un'abitudine discutere i problemi basandosi sui dati e rispettando i fatti che essi dimostrano."

[Kaoru Ishikawa]

CONTATTACI

Sito web: www.customercentricity.it

Email: redazione@customercentricity.it

**CORSO DI
FORMAZIONE:
I KPI DEL
CUSTOMER
SERVICE**

OBIETTIVI DEL CORSO

- Pianificare/organizzare in maniera efficace ed efficiente la gestione delle relazioni con i propri clienti;
- Fornire *best practice* per ottimizzare la gestione operativa del *Customer Service*;
- Analizzare i punti di forza e di debolezza del servizio;
- Elaborare procedure operative efficaci per la misurazione delle *performance* dei propri collaboratori.

PROGRAMMA DEL CORSO

MODULO 1: MISURARE LE PERFORMANCE DEL SERVIZIO

- Cosa sono i KPI;
- Quali sono i principali KPI del *Customer Service*;
- *Best Practice* per migliorare le *performance* dei propri collaboratori.

MODULO 2: I PILLAR DELLA GESTIONE OPERATIVA

- La centralità del cliente nei processi di *business*;
- Prendere decisioni in base ai dati;
- Imparare dai propri errori;
- Valorizzare il contributo delle persone;
- Indicatori chiave dell'esperienza del cliente.

MODULO 3: CONFERIRE UN VALORE STRATEGICO AL SERVIZIO

- Come calcolare il ROI del *Customer Service*;
- *Customer Attrition Rate*;
- *CLV* e *Lost Value*.

MODULO OPZIONALE

MODULO 4: COME MISURARE LE PERFORMANCE DI UN CHATBOT

- I *Chatbot* nel *Customer Service*;
- *Chatbot & Human Touch*;
- *Retrieval-based* e *Generative-based Chatbot*;
- KPI qualitativi e quantitativi.

DESTINATARI

- *Responsabili Operativi*;
- *Analisti di Processo*;
- *Analisti Funzionali*;
- *Supervisor*;
- *Team Leader*.

DOCENTE

Andrea Camerino

www.linkedin.com/in/andreacamerino/