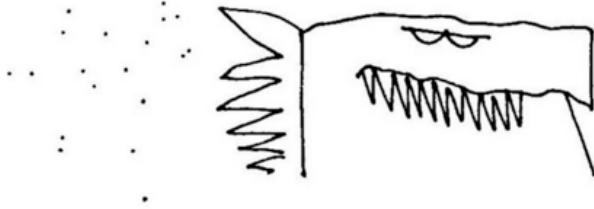


# Meet

Never try to sell a meteor to a Dinosaur. It wastes your time and annoys the Dinosaur.



## Meet the CUSTOMER

### Corso sulla percezione della qualità del servizio dal punto di vista dei Clienti

Hai mai chiesto ai tuoi clienti se sono soddisfatti per il tuo servizio?

Sai cosa loro apprezzano maggiormente?

Cosa stai facendo per fidelizzare i tuoi visitatori?

Ogni azienda sostiene di lavorare per soddisfare i propri clienti. Spesso però si scopre che tra le principali cause di disaffezione da parte di quest'ultimi c'è proprio l'insoddisfazione per il servizio ricevuto.

Ciò si deve alla scarsa conoscenza che gli operatori di vendita hanno delle reali esigenze dei clienti; quasi mai consapevoli del loro grado di soddisfazione, tendono a focalizzarsi

su quello che loro pensano sia un bisogno per i clienti, senza avere un reale riscontro di ciò che i clienti effettivamente valutano importante.

Il risultato è che s'investono tempo, risorse ed energia per soddisfare attese che non sono state identificate in maniera chiara e precisa.

Questo corso vuole fornire gli strumenti per "Incontrare i Clienti", avere da loro dei feedback, analizzare i loro bisogni, predisporre un piano d'azione efficace per soddisfare le loro aspettative.

Incontrerai i clienti dopo le casse, li intervisterai, ascolterai le loro richieste, coglierai il loro punto di vista, misurerai l'indice di soddisfazione del tuo campione, individuerai gli indicatori di performance più importanti per i tuoi clienti e su di essi costruirai un action plan per soddisfarli.

Sarai coinvolto in modo creativo e divertente nel definire il CSI (Customer Satisfaction Index) del tuo negozio, che utilizzerai come strumento di formazione e informazione per una reale connessione con le esigenze, lo stato d'animo e il modo di pensare dei tuoi clienti!

#### cause che determinano la perdita dei clienti

trasferimento/altre cause	9%
concorrenza	9%
insoddisfazione acquisto	14%
insoddisfazione servizio	68%

(Rockefeller Institute, 2011)

cosa imparerai:

Creerai una Survey semplice e sintetica per incontrare i tuoi clienti, intervistarli, ascoltarli e analizzare i loro bisogni. Definirai il CSI del tuo negozio, condividerai i dati con i tuoi colleghi e creerai assieme a loro un efficace piano d'azione.

con chi:

Con i tuoi colleghi di negozio, con i tuoi coordinatori/responsabili ma soprattutto con i tuoi clienti.

in quanto tempo:

In una giornata: passeremo assieme 8 ore, di cui una parte sul PdV a intervistare i clienti del tuo negozio.

# Meet the CUSTOMER

**Corso sulla percezione della qualità del servizio dal punto di vista dei Clienti**

**Obiettivi:** fornire gli strumenti per incontrare i clienti in modo sistemico ed analitico in relazione ai loro bisogni. Creare una Survey semplice e sintetica per fare focus sull'indice di soddisfazione espresso. Definire il CSI di negozio e preparare un piano d'azione efficace.

**Contenuti:** l'analisi e la valutazione dei bisogni del cliente, la corrispondenza delle aspettative ai bisogni espressi. Lo studio degli indicatori di performance ed il Customer Satisfaction Index. Il processo di analisi dati e di action planning sui gap emersi.

**Competenze:** customer focus, process management, analysis & reporting

**Destinatari:** team di negozio (responsabili, capi reparto, coordinatori, addetti vendita ed in generale tutto il personale coinvolto nel rapporto diretto con i clienti).

**Metodologia:** interazione reale con i clienti, focus group ed esercitazioni individuali, finalizzati a sperimentare e a far comprendere in maniera attiva e creativa le tematiche proposte.

**Durata:** 8 ore (1 gg.)