

**IN VIDEO**



Emilia-Romagna  
CNA Turismo e Commercio



## **DENTRO LA CUSTOMER EXPERIENCE**

**Ottimizzare ed innovare l'esperienza del cliente  
nella nuova normalità**

**19 Gennaio 2022 ore 15 - 17**



**2 Febbraio 2022 ore 15 - 17**

La partecipazione è gratuita, solo in video, ma a numero chiuso:

**[PER ISCRIVERTI CLICCA QUI](#)**

per info 051 2133125 - [com.tur@cnaemiliaromagna.it](mailto:com.tur@cnaemiliaromagna.it)



## SODDISFARE IL CLIENTE NON E' PIU' SUFFICIENTE!

E' questo il mantra da cui partiremo per fare un viaggio che ci porterà a scoprire quali sono i fattori che fanno davvero la differenza nel creare esperienze "memorabili" per i nostri Clienti.

Attraverso l'uso di diversi strumenti e tecniche derivanti dal marketing e dalla psicologia del comportamento umano, proveremo a ragionare su come migliorare e innovare il modo in cui il Cliente percepisce, vive e ricorda l'interazione con noi, con il nostro locale e con il nostro brand, per creare fidelizzazione e passaparola positivo.

### Webinar introduttivo (2 ore)

#### I FONDAMENTALI DELLA CUSTOMER EXPERIENCE

- Che cos'è la Customer Experience
- Com'è cambiato il cliente e gli effetti della «nuova normalità»
- Il concetto di «memorabilità»: perché non è più sufficiente soddisfare il cliente
- I 6 fattori che rendono l'Esperienza del Cliente eccellente e come metterli in azione

### Workshop collaborativo (2 ore)

#### LABORATORIO DI CUSTOMER JOURNEY MAPPING & INNOVATION

- La Customer Journey Map: descrivere l'esperienza del cliente in maniera analitica
- I bisogni fondamentali del Cliente nei diversi touchpoint e come soddisfarli
- I Moment of Truth (MoT): come gestirli per rendere memorabile la Customer Experience
- Tecniche di nudging al servizio del cliente



Target 30-40 imprenditori  
del settore ristorazione/bar/pubblici esercizi



2 incontri da 2 ore ciascuno



Workshop interattivo

# IL DOCENTE



## ALEX ZANON



Change Management & Behavioral Science Consultant @ **SCS Consulting**

Con un **Master in Behavioral Economics & Change Management** conseguito all'Università IULM, è specializzato nell'applicazione delle **Behavioral Science** in ambito organizzativo.

Si occupa da 10 anni di progetti di **Change Management** per aziende nazionali e multinazionali, focalizzandosi in particolare sugli aspetti di trasformazione digitale, comportamentale e culturale, di engagement e di coinvolgimento delle persone nei processi di innovazione.

Come **formatore** e facilitatore il suo campo di intervento si concentra sullo sviluppo di competenze manageriali di autoconsapevolezza cognitiva ed emotiva a supporto del **Decision Making**.

Sviluppa, inoltre, **percorsi di apprendimento digitale** basati su microlearning, social learning, gamification e serious gaming. In questo campo, è autore del Rapporto di ricerca «Learning is a Serious Game», realizzato nell'ambito del progetto europeo **COMPETE!**

È il **primo Certified Member italiano di GAABS** – *The Global Association of Applied Behavioral Scientists* ed è co-fondatore e **Presidente di AICANBE** – *Associazione Italiana di Choice Architecture, Nudging e Behavioral Economics*.

**È Professore a contratto presso l'Università di Urbino** dove è docente dei Laboratori di Organizzazione per i corsi di laurea della Facoltà di Scienze della Formazione ed è **docente di Behavioral Aspects of Project Management per diversi Executive Master** della Scuola di Formazione Manageriale *Professional Datagest*.

Pilota di aerei per passione, applica elementi, tecniche e suggestioni derivanti da questa disciplina allo studio e al miglioramento del comportamento organizzativo.

