

CUSTOMER CARE management

Le regole per un'impostazione efficace del **programma di soddisfazione e cura** del cliente

- **Lettura dei dati e dei segnali del cliente:** individuare le informazioni utili, riconoscere comportamenti, bisogni e segnali che devono attivare un'azione di customer care.
- **Gestione dei touchpoint e della continuità relazionale:** definire quando, come e con quale frequenza presidiare la relazione, organizzando momenti di contatto coerenti lungo il percorso del cliente.
- **Dalle informazioni alle azioni di Customer Care:** trasformare dati e segnali in attività concrete, assegnando responsabilità, priorità e automazioni utili a supportare lo staff e rendere la relazione più efficace e continuativa.

DOCENTE Giorgia D'Autorio

3 ORE di formazione condivisa con l'uso del proprio pc o tablet, per un massimo di 12 partecipanti

1 FORMATORE in aula per favorire il lavoro di gruppo, garantendo la reale applicazione al singolo partecipante

+1 SESSIONE di 1h di feedback on-line sull'esperienza condivisa e i tool rilasciati, successiva al LAB



DATA E LUOGO "CUSTOMER CARE MANAGEMENT"

Giovedì **24/09/2026** – ore: 14.00-17.00
Technogym Milano | Via Durini 1

Academy Lab è la formazione condivisa, applicativa dove si partecipa fianco a fianco con chi opera nel tuo stesso settore e con i formatori del team Wellink, società che elabora strategie e strumenti verticali per centri fitness e sportivi da oltre 20 anni.

Pensato per **receptionist, consulenti e venditori, trainer e personal trainer**

QUOTA DI ISCRIZIONE € 250,00* + iva [€ 305 iva inclusa]

*Speciale tariffa 100% di cashback del valore di iscrizione in caso di sottoscrizione di altro servizio di consulenza Wellink entro il 31.12.26