

Corso - Kurs

4/2219 - Il Cliente Esigente Moderno: strategie per soddisfare, fidelizzare e conquistare nel mercato attuale

Ente organizzatore - Organisator

CTM – Centro di Tecnologia e Management Srl, Via Macello 57, 39100 Bolzano
Riservato alle aziende associate a Confindustria Alto Adige

Coordinatrice corso: Elisabetta Bartocci (e.bartocci@confindustria.bz.it)

Destinatari - Zielgruppe

Responsabili marketing e comunicazione, Responsabili commerciali e vendite, Titolari di PMI e imprenditori, Sales manager e account, Figure coinvolte nei processi di acquisizione, conversione e follow-up clienti

- **Aziende B2C che vogliono ottimizzare il processo che porta dall'interesse all'acquisto.**
- **Aziende B2B che gestiscono trattative più complesse e necessitano di guidare il cliente nelle diverse fasi decisionali.**
- **Imprese con reparto marketing e commerciale che vogliono allineare comunicazione, vendita e follow-up.**
- **Aziende che operano online o omnicanale, dove il percorso cliente si sviluppa tra sito web, social, e-mail e rete vendita.**

È particolarmente utile per imprese che vogliono comprendere i dubbi e gli ostacoli che frenano l'acquisto e costruire un percorso strutturato che accompagni il cliente fino alla conversione e alla fidelizzazione.

Obiettivi - Ziele

Il corso si propone di fornire ai partecipanti gli strumenti capire cos'è il Customer Journey, come mapparlo e fornisce esempi pratici da cui puoi prendere spunto.

Una precisa visione del Customer Journey consente agli imprenditori di mettersi nei panni dei propri clienti e anticiparne i passi, massimizzando le probabilità di un rapporto positivo e duraturo.

Contenuti - Inhalte

- **Che cosa è il Customer Journey?**
 - **come aumentare le vendite e il fatturato dell'azienda.**
 - **ostacoli o i dubbi che un utente deve superare prima di effettuare l'acquisto**
 - **la forza e l'obiettivo del Customer Journey**
- **Le fasi in cui generalmente viene suddiviso il Customer Journey**
- **Più l'utente sarà in una fase avanzata del Customer Journey, più sarà vicino all'acquisto.**
- **Come si crea un Customer Journey?**
 - **i vari passaggi nel dettaglio**
- **Esempio di Customer Journey**
- **Follow-up**
- **Casi pratici**

Docente - Kursleiter

Alejandro Palladino- professionista con oltre vent'anni di esperienza nella formazione, consulenza e strategia aziendale negli ambiti gestione del magazzino, logistica operativa e controllo dei flussi con particolare attenzione all'ottimizzazione dei processi, alla tracciabilità e all'integrazione con le piattaforme digitali.

Lingua di insegnamento - Unterrichtssprache

Italiano

Durata/calendario/orario - Dauer/Kalender/Stundenplan

2 giornate (14 ore)

21 e 28 aprile 2026

dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Luogo di svolgimento - Abhaltungsort

Confindustria Alto Adige, Via Macello 57, 39100 Bolzano

[Mappa](#)

Termine di iscrizione - Anmeldeschluss

13 aprile 2026

Quota di partecipazione - Teilnahmegebühr

€ 530,00 + IVA

Materiale didattico compreso. La quota comprende anche i pranzi.

Il secondo partecipante della stessa azienda riceve uno sconto del 10%, il terzo partecipante uno sconto del 20%!

Per le aziende aderenti a Fondimpresa la quota può essere finanziata attraverso il "Conto formazione aziendale". Le aziende associate Confindustria Alto Adige possono richiedere assistenza a CTM per la presentazione della domanda.

Attestato di frequenza - Teilnahmebestätigung

Al termine dell'attività formativa ogni partecipante che ha frequentato almeno l'85% delle ore totali, riceve un attestato di frequenza.