



Soluzioni digitali per la gestione del cliente

PROGETTO 8 - Operazione Rif. PA 2023-19490/RER

Titolo: Digital & Green Transition: competenze chiave per la Meccanica, Meccatronica, Motoristica e per il Biomedicale
Approvata dalla Regione Emilia-Romagna con DGR n° 1379/2023 e co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo+ 2021-2027

Il percorso formativo, finalizzato a sostenere il rafforzamento delle competenze degli imprenditori e delle figure chiave delle imprese della filiera Meccanica del territorio regionale e dei liberi professionisti, ha l'obiettivo di sostenere strategie di innovazione nei processi di gestione dei servizi e del cliente della filiera meccanica.

Destinatari

L'attività è rivolta a imprenditori e figure chiave di imprese che operano nel sistema produttivo della Meccanica, Meccatronica, Motoristica e per il Biomedicale, aventi sede legale o unità locale nel territorio Regionale, oppure a liberi professionisti ordinistici o non ordinistici.

L'attività si configura come aiuti di Stato e le imprese devono quindi rispettare le normative comunitarie in materia (Regolamento (UE) n. 1407/2013 approvate con DGR. n. 1030/2022).

Contenuti

- Software CRM
- Tecniche di analisi dei dati di fruizione (Sito, CRM, Canali digitali)
- Soluzioni digitali per il ticketing
- Sviluppare capacità di comunicazione digitale con i clienti nelle fasi di assistenza
- Organizzare le attività di lavoro connesse alla gestione del cliente in chiave digitale
- efficientare il processo di gestione del cliente, in termini di riduzione di tempi e risorse, sfruttando le funzionalità di software e sistemi digitali

Obiettivi

L'obiettivo è fornire competenze che riguardano la capacità di automatizzare e digitalizzare servizi di gestione del cliente attraverso la valutazione e implementazione di software, come il CRM, Sito Web o altri canali digitali, e di soluzioni digitali per il ticketing, funzionali a comprendere le esigenze dei clienti e a migliorare l'offerta dei servizi attraverso l'analisi dei dati, nonché ad efficientare la risposta alle richieste di assistenza.

Docente

Libero Professionista del settore

Requisiti di partecipazione

La partecipazione è riservata a Piccole, Medie e Grandi Aziende, aventi sede legale o unità locale nel territorio della regione Emilia-Romagna, e liberi professionisti, ordinistici e non, ed è soggetta alla normativa degli aiuti di stato, Regolamento UE 1407/13 (De minimis).

REQUISITI FORMALI: inquadramento contrattuale e regolarità dell'impresa ai fini del DE MINIMIS.

REQUISITI SOSTANZIALI: coerenza del ruolo dei partecipanti con i contenuti oggetto della formazione.

Modalità di selezione

Saranno accettate soltanto le richieste di aziende e liberi professionisti che rispondono ai requisiti sopra indicati. Le richieste di partecipazione saranno accolte in base all'ordine cronologico di arrivo, assicurando pari opportunità di accesso alla formazione.

Attestato rilasciato

Attestato di frequenza.

Durata

24 ore

Calendario

Il calendario sarà definito sulla base delle esigenze aziendali

Sede

Il corso si potrà seguire sia in presenza che in videoconferenza.

Informazioni e iscrizioni

La partecipazione è completamente gratuita in quanto il corso è approvato dalla Regione Emilia-Romagna e co-finanziato dal Fondo Sociale Europeo+ 2021-2027.

Contatti

Paolo Falaguasta, tel. 0523 307406, mail paolo.falaguasta@forpin.it