



customer **experience** italia

SCUOLA DI ALTA FORMAZIONE

Catalogo per-corsi


2024



SOMMARIO

- Che cos'è la scuola di Alta Formazione
- Catalogo per-corsi

Ve lo raccontiamo così ... con un post della nostra Company Page LinkedIn



Scuola di alta formazione

Customer Experience Italia S.p.A.
1.773 Follower
1m • Modificato •

Oggi vi raccontiamo com'è nata e come si sta evolvendo **la nostra Scuola di Alta Formazione.** 🤗

La Scuola è lo spazio dove **progettiamo ed eroghiamo corsi di formazione personalizzati per i nostri clienti.** 🏠

Perché è nata la Scuola?
In primis, per noi stessi...per "costringerci" a **studiare, sempre!** 🤗 Perché o ti **formi** o ti fermi (citazione dell'amico Max Formisano).

Il catalogo è ormai ricco: CX, comunicazione, PNL, tecniche di vendita, gestione delle emozioni e dello stress, time management, social selling e recruiting, ecc... ma non è questo il nostro KPI di riferimento perché i **per-corsi** sono "vivi", cambiano, si modificano e **si evolvono sulla base di quanto ci viene richiesto dal mercato** e di quanto otteniamo come feedback (uno dei più belli: "non dimenticherò mai l'analogia tra la vendita e il tango"). 🤗

Puntiamo su alcune cose, secondo noi essenziali per imparare: il divertimento non convenzionale ed un'esperienza formativa che deve coinvolgere fin dal primo minuto e che, alla fine, deve lasciare qualcosa che non si dimentica!

Contattaci qui: <https://lnkd.in/d4AXn4cr>

#CXI #scuoladiformazione #customerexperience

Formazione e coaching

Rendiamo autonomi i nostri clienti con per-corsi di customer experience, tecniche di vendita, soft skills e competenze manageriali, PNL e coaching, grazie all'integrazione delle diverse modalità di apprendimento e sviluppo personale

Aula, affiancamento e coaching

Collaborazioni con le primarie Università del territorio

P-Cube (Peak Performance Program) con utilizzo di tecniche neuro-scientifiche

Metodo Round&Go "teoria & pratica"

1. Corso Customer Experience (CX) base
2. Corso Customer Experience (CX) avanzato
3. Corso PNL (programmazione neuro linguistica) customer car
4. Corso PNL (programmazione neuro linguistica) venditori junior
5. Corso PNL (programmazione neuro linguistica) venditori senior
6. Percorso P-CUBE
7. Corso LinkedIn for business base
8. Corso LinkedIn for business avanzato
9. Corso Gestione dello stress e delle emozioni
10. Corso Time management
11. Corso Sostenibilità (ESG)
12. Corso Employee Experience (EX)



Tutti i nostri per-corsi sono strutturati in modalità interattiva ed è accompagnati da esercizi, giochi e video



1. CX BASE

CX BASE



Introduzione ai concetti base della CX all'interno dell'azienda

Spunti di applicazione pratica dei concetti base teorici di CX nel lavoro quotidiano e nell'operatività commerciale

Durata: da definire in base al numero di partecipanti in aula (0,5gg)

Modalità: in presenza, fortemente interattiva

Docenti: 2 docenti esperti in CX consulting

SET UP PRE-EROGAZIONE
per rilevare peculiarità di business/ mercato ed obiettivi specifici e customizzazione del per-corso

Principali tematiche trattate

- Cosa è e cosa non è la Customer Experience
- Chi è il Cliente
- La piramide della CX
- Buyer personas
- Customer journey
- NPS Net Promoter Score e VOC Voice Of Customer
- Applicazione pratica della CX *

** Significa chiedere ai partecipanti di mettersi nei panni del cliente e di rispondere alle domande **NPS + VOC** e poi di mettersi nei propri panni e rispondere alla domanda "se avessi la bacchetta magica cosa cambieresti in azienda per migliorare la CX?". Le risposte a forniscono utili indicazioni all'azienda sul "clima" aziendale e sulle possibili attività per migliorare la CX dal punto di vista dei dipendenti*



2. CX AVANZATO

CX & PNL PILLARS



Introduzione ai concetti base della CX e della PNL all'interno dell'azienda

Spunti di applicazione pratica dei concetti base teorici di CX e PNL nel lavoro quotidiano e nell'operatività commerciale

Durata: da definire in base al numero di partecipanti in aula (1 gg completo)

Modalità: in presenza, fortemente interattiva

Docenti: 2 docenti esperti in CX consulting

SET UP PRE-EROGAZIONE
per rilevare peculiarità di
business/ mercato ed obiettivi
specifici e customizzazione
del per-corso

Principali tematiche trattate

- Cosa è e cosa non è la Customer Experience
- Chi è il Cliente
- La piramide della CX
- Buyer personas
- Customer journey
- NPS Net Promoter Score e VOC Voice Of Customer
- Applicazione pratica della CX *
- **La CX nel one-to-one = PNL PILLARS ****

* Significa chiedere ai partecipanti di mettersi nei panni del cliente e di rispondere alle domande **NPS + VOC** e poi di mettersi nei propri panni e rispondere alla domanda "se avessi la bacchetta magica cosa cambieresti in azienda per migliorare la CX?". Le risposte a forniscono utili indicazioni all'azienda sul "clima" aziendale e sulle possibili attività per migliorare la CX dal punto di vista dei dipendenti

** Significa applicare le **basi della PNL** per migliorare la CX nella relazione one-to-one



PNL CUSTOMER CARE



Teoria, modelli e pratica per migliorare le modalità comunicative e le capacità relazionali

Durata: da definire in base al numero di partecipanti in aula (1gg)

Modalità: in presenza, fortemente interattiva

Docenti: 2 docenti con certificazione PNL rilasciata dalla Society of NLP™

SET UP PRE-EROGAZIONE
per rilevare peculiarità di
business/ mercato ed obiettivi
specifici e customizzazione
del per-corso

Principali tematiche trattate

- Introduzione alla Programmazione Neuro Linguistica (PNL)
- 3 cervelli... paulmacleon
- I presupposti della pnl
- Rapport
- Le 3 strategie linguistiche di base + esercitazione
- I 3 canali della comunicazione + esercitazione
- Ascolto attivo e utilizzo delle domande
- I colori della voce + esercitazione
- La triade e la gestione degli stati d'animo



PNL VENDITORI JUNIOR



Teoria, modelli e pratica per migliorare le modalità comunicative e le capacità relazionali

Durata: da definire in base al numero di partecipanti in aula (1,5gg)

Modalità: in presenza, fortemente interattiva

Docenti: 2 docenti con certificazione PNL rilasciata dalla Society of NLP™

SET UP PRE-EROGAZIONE
per rilevare peculiarità di
business/ mercato ed obiettivi
specifici e customizzazione
del per-corso

Principali tematiche trattate

- Introduzione alla Programmazione Neuro Linguistica (PNL)
- 3 cervelli... paulmacleon
- I presupposti della pnl
- Rapport
- Le 3 strategie linguistiche di base + esercitazione
- I 3 canali della comunicazione + esercitazione
- Sistemi rappresentazionali e come ricalcare + esercitazione
- Meta programmi + esercitazione
- Le trappole mentali – i BIAS
- Metamodello + esercitazione
- Ascolto attivo e utilizzo delle domande
- I colori della voce + esercitazione
- La triade e la gestione degli stati d'animo

PNL VENDITORI SENIOR



Teoria, modelli e pratica per migliorare le modalità comunicative e le capacità relazionali

Durata: da definire in base al numero di partecipanti in aula (2gg)

Modalità: in presenza, fortemente interattiva

Docenti: 2 docenti con certificazione PNL rilasciata dalla Society of NLP™

SET UP PRE-EROGAZIONE
per rilevare peculiarità di
business/ mercato ed obiettivi
specifici e customizzazione
del per-corso

Principali tematiche trattate

- Introduzione alla Programmazione Neuro Linguistica (PNL)
- 3 cervelli... paulmaclean
- I presupposti della pnl
- Rapport
- Le 3 strategie linguistiche di base + esercitazione
- I 3 canali della comunicazione + esercitazione
- Sistemi rappresentazionali e come ricalcare + esercitazione
- Meta programmi + esercitazione
- Le trappole mentali – i BIAS
- Metamodello + esercitazione
- Ascolto attivo e utilizzo delle domande
- I colori della voce + esercitazione
- La triade e la gestione degli stati d’animo
- Le fasi della trattativa commerciale
- La ruota del buon comunicatore + esercitazione
- La gestione delle obiezioni + esempi pratici
- Gli obiettivi + esercitazione
- Le 6 leggi della persuasione
- Finalizzazione della trattativa: ciò che conta è la firma
- Gli stili comunicativi (passivo, aggressivo, assertivo) + esercitazione
- I truismi
- Atteggiamento e convinzioni



6. PERCORSO P-CUBE

P-CUBE (PEAK PERFORMANCE PROGRAM)

1 to 1
PERSONAL COACHING

«La mente ha esattamente lo stesso potere delle mani: non solo di afferrare il mondo, ma di cambiarlo» (cit.)

Programma di sviluppo della persona e del professionista basato sulle neuroscienze, volto ad evidenziare le caratteristiche attuali e potenziali delle risorse coinvolte e a definire un percorso personalizzato di coaching per il raggiungimento di obiettivi aziendali e personali

ATTIVITÀ PRELIMINARE

Definizione obj coaching sia con i responsabili che con i coachee in sessione congiunta (per avere coordinamento sullo scopo)

Metodo

- Profilo della persona basata sulle neuroscienze (profilatura neuro-sistemica) mediante un questionario e l'utilizzo della piattaforma internazionale **DoLQuest**
- Sessione di debriefing con un Expert Certificato e restituzione dell'interpretazione del profilo, arricchito tramite un confronto aperto e costruttivo con la persona
- Coaching personalizzato in 4 sessioni individuali finalizzate al raggiungimento di obiettivi pre-determinati

DOL
QUEST

AICP Associazione Italiana
Coach Professionisti

7. LINKEDIN FOR BUSINESS – BASE

LinkedIn: i fondamentali

Collegare le persone per creare network professionali di valore

Durata: da definire in base al numero di partecipanti in aula (1gg)

Modalità: in presenza, fortemente interattiva

Docenti: 2 docenti esperti in social media & digital strategies

SET UP PRE-EROGAZIONE
per rilevare peculiarità di
business/ mercato ed obiettivi
specifici e customizzazione
del per-corso

LinkedIn

Principali tematiche trattate

- Perché LinkedIn
- Cosa possiamo fare su LinkedIn
- Il profilo personale
- Unique Value Proposition- UVP
- La company page aziendale
- La strategia editoriale
- Il network professionale
- Come espandere il network
- Cosa fare in pratica
- Azioni di monitoraggio

6. LINKEDIN FOR BUSINESS – AVANZATO

LinkedIn: tecniche avanzate

Aumentare la produttività e il successo utilizzando gli strumenti che la piattaforma mette a disposizione

Durata: da definire in base al numero di partecipanti in aula (1gg)

Modalità: in presenza, fortemente interattiva

Docenti: 2 docenti esperti in social media & digital strategies

SET UP PRE-EROGAZIONE
per rilevare peculiarità di
business/ mercato ed obiettivi
specifici e customizzazione
del per-corso

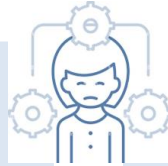


Principali tematiche trattate

- Il social selling
- Il social selling vs la vendita tradizionale
- Gli step del social selling
- Il prospecting
- Il sales navigator
- L'employer brand
- I benefici di avere una strategia di employer branding
- Il talent brand
- L'employee advocacy
- I dipendenti come ambasciatori del marchio
- Il social media recruiting
- LinkedIn per il social recruiting

9. GESTIONE DELLE EMOZIONI E DELLO STRESS

Come riconoscere e gestire al meglio le nostre emozioni



Per gestire al meglio le emozioni bisogna prima riconoscerle e per poterlo fare abbiamo bisogno di conoscerle

Durata: da definire in base al numero di partecipanti in aula (1gg)

Modalità: in presenza, fortemente interattiva

Docenti: 2 docenti esperti in tematiche di gestione delle emozioni e dello stress

SET UP PRE-EROGAZIONE
per rilevare peculiarità di
business/ mercato ed obiettivi
specifici e customizzazione
del per-corso

Principali tematiche trattate

- Le emozioni
- Definizione e categorie
- L'intelligenza emotiva
- Intelligenza emotiva e benessere in azienda
- Regolazione emotiva
- Lo stress e l'ansia
- Strategie anti-stress
- La gestione delle emozioni
- Conclusioni

10. TIME MANAGEMENT

Come gestire al meglio tempo e priorità

Introduzione ai concetti base del Time Management a livello personale e all'interno dell'azienda

Durata: da definire in base al numero di partecipanti in aula (1gg)

Modalità: in presenza, fortemente interattiva

Docenti: 2 docenti esperti in gestione del tempo

SET UP PRE-EROGAZIONE
per rilevare peculiarità di
business/ mercato ed obiettivi
specifici e customizzazione
del per-corso



Principali tematiche trattate

- Definizione di Time Management
- Perché occuparci di Time Management
- Da dove si parte
- I nemici - con cosa bisogna fare i conti?
- Abitudini e strumenti utili
- I Ladri del tempo
- Conclusioni



ESG: i fondamentali (Environmental, Social, Governance)

Introduzione ai concetti base ESG: perché e come portare il focus sulla sostenibilità

Durata: da definire in base al numero di partecipanti in aula (0,5 gg)

Modalità: in presenza, fortemente interattiva

Docenti: 2 docenti esperti in tematiche di sostenibilità

SET UP PRE-EROGAZIONE
per rilevare peculiarità di
business/ mercato ed obiettivi
specifici e customizzazione
del per-corso

Principali tematiche trattate

- Definizione di sostenibilità
- Agenda 2030
- Cosa sono gli SDGs
- Glossario
- Perché portarla e applicarla in azienda
- Cos'è il report di sostenibilità
- GRI standard
- Da dove partire oggi



EX: i fondamentali

Interazioni tra il dipendente e l'azienda per cui lavora durante il suo ciclo di vita: perché e come portare il focus sull'EX

Durata: da definire in base al numero di partecipanti in aula (1gg)

Modalità: in presenza, fortemente interattiva

Docenti: 2 docenti esperti in tematiche di employee experience

SET UP PRE-EROGAZIONE

per rilevare peculiarità di business/ mercato ed obiettivi specifici e customizzazione del per-corso

Principali tematiche trattate

- I fondamentali dell'EX
- L'evoluzione dell'EX
- I Six "Pillar" dell'EX
- Come costruire una buona EX
- Employee Personas
- Employee Journey
- NPS&VOE, EXS
- Alcuni numeri sull'Employee Experience
- Da dove partire?



customer **experience** italia

GRAZIE!

Questo documento è di uso strettamente interno.

Ne è pertanto VIETATA la circolazione, la citazione o la riproduzione con l'obiettivo di diffonderlo all'esterno dell'organizzazione, senza approvazione scritta da parte di Customer Experience Italia. Il materiale è da intendersi come supporto alla discussione per il progetto di cui al titolo ed il suo utilizzo non può essere disgiunto dalla presentazione e/o dai commenti che l'hanno accompagnato.