

Facebook, Telegram e WhatsApp per acquisire e gestire clienti

Bologna, 6 luglio 2016

Programma

10.00 La relazione tra aziende e consumatori

- I comportamenti dei consumatori e i momenti della verità
- I modelli di comunicazione
- La teoria della VES per interagire con i clienti in modo profittevole
- Valutare la propria competenza nell'assistere i clienti
- Brand reputation: analisi e monitoraggio

11.00 Panoramica sul social customer care

- Come viene percepito oggi dal cliente?
- Le realtà italiane e l'approccio online con i consumatori
- Lo scenario oltre i nostri confini

11.00 Coffee break

11.15 Facebook

- La gestione dei contenuti delle pagine per aumentare l'engagement
- Sviluppare le relazioni con i clienti in pubblico e in privato
- Incrementare le vendite

13.00 Lunch

14.00 Telegram

- Cos'è Telegram e come utilizzarlo
- Gestire un proprio canale di comunicazione
- Le regole per interagire con il cliente in modo ottimale

15.00 WhatsApp

- Come utilizzare WhatsApp per il proprio business
- Liste e gruppi: quando, come e perché
- Le regole per interagire con il cliente in modo ottimale

16.00 Come gestire al meglio la relazione con i clienti sui social

- La coerenza tra i canali per garantire la migliore customer experience
- Le tempistiche e modalità di risposta
- Il linguaggio da utilizzare
- Gli errori da evitare

16.15 Coffee break

16.30 Coinvolgere il cliente nel modo giusto

- Azioni utili a coinvolgere il cliente
- Come influenzare le decisioni di acquisto
- La gestione del cliente “deluso”: nuova opportunità di business

18.00 Chiusura lavori