



CONFINDUSTRIA BERGAMO

News

20 Giugno 2016

LAVORO E PREVIDENZA
DIREZIONE
FORMAZIONE

Corso: Ricerche di mercato: sapere cosa vuole il cliente per soddisfare le sue esigenze prima della concorrenza - 14 luglio 2016

Per info

Giavazzi Carla
Tel. 345 442 90 37
c.giavazzi@serviziconfindustria.it
Maggioni Noemi
Tel. 340 421 05 22
n.maggioni@serviziconfindustria.it

Allegati

[MKT.04.pdf](#)

Impostare metodi di indagine sui fabbisogni della clientela per individuare nuovi prodotti, modalità di servizio o canali di vendita per soddisfarne al meglio le richieste e prevenire le mosse dei concorrenti

- Il vantaggio competitivo: cosa mi distingue dalla concorrenza, agli occhi del cliente
- Come verificare se il cliente è soddisfatto: questionari, indagini, sondaggi
- Preparazione, raccolta dei dati, elaborazione, analisi.
- Esercitazione sul questionario
- Clienti attuali e clienti potenziali: entrambi sono oggetto di indagine
- Metodi per l'indagine di mercato: desk, field, web, agenti e venditori, mystery shopping
- I questionari di customer satisfaction nel caso di verifica preventiva al lancio di nuovi prodotti o servizi
- Il Net Promoter Score: come verificare la soddisfazione del cliente con una sola domanda
- Software per sondaggi: Survey Monkey