

# MARKETING E SOCIAL

 **DURATA DEL CORSO**  
16 ore

 **1° EDIZIONE**  
29 maggio 2024

 **MODALITÀ**  
In presenza

 **LEZIONI**  
4 lezioni da 4 ore

## OBIETTIVI

- Focalizzare i processi critici aziendali verso la soddisfazione dei clienti attuali e potenziali
- Definire un approccio ed un linguaggio comune
- Progettare e pianificare le attività di customer service
- Favorire la capacità di proposta in relazione al miglioramento del servizio

## CONTENUTI

- Cosa vuole il cliente?
- Pianificare ed erogare il servizio
- Sistema informativo per il customer care e l'assistenza: indici chiave
- Controllare il servizio al cliente
- L'ecosistema pubblicitario dei Social, il Glossario fondamentale, obiettivi e Funnel map
- Conoscere i diversi canali social e scegliere quelli più adatti per i propri obiettivi di comunicazione e marketing
- Apprendere funzionalità, peculiarità e linguaggi delle singole piattaforme
- Imparare come si studiano e si pianificano una strategia di social media marketing e il relativo piano editoriale per realizzarla

