

UF5 - UFCC - Cura del cliente

Obiettivi

L'UF ha l'obiettivo di formare gli studenti a principi e tecniche di *Customer care*, ovvero di saper impostare e gestire una relazione professionale con i clienti sia per gli aspetti comunicativi tradizionali che per gli aspetti relativi agli strumenti digitali di networking.

Requisiti di accesso nessuno

Sono previste attività iniziali di recupero di conoscenze di base? No

Durata 32 ore; anche in CLIL

Modalità di valutazione

Al termine del modulo è previsto un test di acquisizione conoscenze.

Relativamente alle competenze, nei PW gli studenti devono dimostrare di aver compreso principi e pratiche della *Customer care* e di averli applicati al proprio prodotto, con particolare riferimento non tanto alla fase di Ispirazione e Ideazione, in cui vengono praticati ascolto attivo ed empatia, ma soprattutto lungo il processo progettuale, in cui occorre tenere informato il cliente e recepirne i feedback.

Situazioni formative

Le lezioni vengono svolte sotto forma di analisi di casi aziendali e *storytelling* di prodotti del Made in Italy relativamente alla cura del cliente, sia in termini di successo che di fallimento. Poiché il modello DT mette al centro i bisogni umani, la cura della relazione con i clienti è strategica. Infatti i progetti vengono svolti non come esercizi astratti o basati su richieste indoor degli insegnanti, bensì come commesse vere e proprie provenienti da soggetti del mondo produttivo reale. Il vero test di realtà, dunque, sarà rappresentato proprio dal feedback dei destinatari e stakeholders del progetto, che, nell'esprimere la loro valutazione sul processo e sul prodotto, espliciteranno in che termini e con che efficacia sono stati coinvolti ed è stata curata la relazione commerciale di partnering.