SAA

PROGESIA

BANCA DI CARAGLIO
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

organizzano

HR&CX
MASTER EXECUTIVE

Human Resources e Customer Experience Management

Per i soci BCC è riservato uno sconto esclusivo del 25%

Per info e iscrizioni scrivere a info.master@progesia.com

OVERVIEW

MASTER EXECUTIVE HR&CX

Saper gestire l'employee experience e la customer experience è oggi fondamentale per ogni tipo di azienda di prodotti o servizi che intenda posizionarsi strategicamente sul mercato.
Il management della **Customer Experience** è focalizzata sullo studio e la progettazione di nuove soluzioni pensate per migliorare le interazioni tra brand e cliente, gestendo e coinvolgendo attivamente le **Human Resources** , con lo scopo di anticipare e superare le aspettative del cliente, e di costruire una relazione solida e duratura nel tempo. Ciò è possibile grazie all'acquisizione di più competenze quali psicologia del consumatore, neuromarketing, leadership, economia comportamentale e un mindset orientato alla crescita. Nel Master HR&CX sarà analizzato questo mondo e saranno formati/e professionisti/e che ne conoscano le complessità.

Cos'è il Master Executive HR&CX

E' un percorso formativo realizzato dalla SAA - School of Management dell'Università degli Studi di Torino, e Progesia, società esperta in strategie di business e specializzata in pricing comportamentale. Il Master mira a creare una figura professionale oggi centrale nelle scelte strategiche di qualunque azienda di prodotti o servizi. Il/la HR e Cx Manager dovrà essere competente nelle interazioni azienda-cliente, nella gestione dei team e nella comunicazione online e offline. Il Master è stato pensato in modo da equilibrare in modo efficace teoria e pratica, lasciando ampio spazio all'applicazione delle conoscenze acquisite attraverso numerose esercitazioni, laboratori e visite on-site. La completezza dell'offerta formativa unita all'altissimo rilievo accademico dei docenti universitari e al contributo fondamentale di esperti tecnici di settore, rendono il Master Executive in Human Resources & Customer Experience Management una proposta perfettamente allineata con le esigenze e i bisogni delle imprese.

A chi è rivolto

Il Master Executive in Human Resources e Customer Experience Management è aperto a laureati (laurea di primo livello, laurea vecchio ordinamento, laurea magistrale, lauree straniere equipollenti) di ogni facoltà o dipartimento, manager, direttori, direttori generali, direttori commerciali e dipendenti con consolidata esperienza di lavoro.

La selezione dei candidati avverrà attraverso l'analisi del curriculum vitae. Lezioni e laboratori saranno strutturati in modo tale da soddisfare sia le esigenze di coloro che hanno già competenze nel settore che quelle di chi invece si approccia per la prima volta a tale settore. I posti disponibili totali sono 30, di cui 15 riservati alle aziende partner che vogliano formare personale interno o esterno alla propria azienda.

Programma sintetico del Master

MODULO I

LA STRATEGIA HUMAN CENTRIC NELL'ERA DIGITALE

OBIETTIVI FORMATIVI

- Comprendere i nuovi scenari della relazione tra brand e consumatore
- Comprendere le dinamiche dell'approccio human centric
- Comprendere la relazione tra la soddisfazione del personale e quella del cliente

ARGOMENTI

Digital Transformation, GDPR, Omnicanalità, Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), Modelli di Customer Experience, Principi di Employee Experience, Business Plan.

MODULO II

CUSTOMER ED EMPLOYEE EXPERIENCE MANAGEMENT

OBIETTIVI FORMATIVI

- Apprendere i principi teorici e i modelli operativi della customer experience
- Conoscere metodologie qualitative e quantitative per misurare la customer experience
- Conoscere i principi del welfare aziendale e del benessere organizzativo

ARGOMENTI

Strategie di Marketing, Budget, Project Finance, Welfare aziendale, Customer and Employee Satisfaction, Metodologie di ricerche di mercato, Business Intelligence.

MODULO III

LA CUSTOMER EXPERIENCE NELLA STRATEGIA DI CRESCITA AZIENDALE

OBIETTIVI FORMATIVI

- Conoscere e gestire gli strumenti strategici della customer experience
- Conoscere le metodologie e strumenti per misurare e migliorare il clima organizzativo
- Saper elaborare e gestire un team in un progetto di Customer Experience

ARGOMENTI

Strategie di Pricing, Strategie di Comunicazione, Score Model del Marketing e della Customer Experience, Negoziazione, Storytelling, Elaborazione del progetto finale da presentare al Comitato Scientifico

COMITATO SCIENTIFICO

Stefano Bresciani
Professore Ordinario di Economia
e Gestione dell'Innovazione

Alberto Ferraris
Professore Aggregato di
Performance Management

Gabriele Santoro
Professore Aggregato di
Strategic Analysis

Antonella Moira Zabarino
Presidente Progesia
Professoressa di
Emotional Management

Claudio Benedetto
Business Strategist Progesia
Professore di Corporate Governance
and Strategic Analysis

Avv. Giuseppina Sabrina Cavasino
Co-founder Studio Legale Miccoli
Nosenzo Cavasino

Luciano Ciocca
Partner Gruppo
Professionale Consulta
Dottore Commercialista
Revisore Legale

PARTNER DEL MASTER

PROGESIA

SAA

BANCA DI CARAGLIO
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

ASSIMIL
Il dono delle lingue

GRAND HOTEL SITEA
*****

fresia
alluminio

gruppo professionale
Consulta

punto grafica

il Giornale

Espansione

BancaFinanza

turismo Torino e provincia

ESPERIENZA DI STUDIO

EQUILIBRIO TRA TEORIA E PRATICA

La teoria è affiancata alla pratica con un rapporto 1:3, in modo da lasciare spazio alla sperimentazione di quanto appreso.

LEZIONI INTERATTIVE

Le lezioni sono realizzate in modo che vi sia un'interazione attiva tra studenti e docenti.

LAVORI DI GRUPPO

Durante il percorso saranno proposti esercitazioni e progetti da svolgere in gruppo, in modo da facilitare lo scambio di idee tra i partecipanti.

TESTIMONIANZE E VISITE

Durante il percorso le aziende partner del master condivideranno le loro esperienze sul campo e saranno organizzate delle visite on-site.

MATERIALE DIDATTICO

Il materiale delle lezioni è condiviso on-line (slide, testi, video) così come il materiale relativo alle lezioni in e-learning.

ATTESTATO

Al completamento con successo del corso, i partecipanti riceveranno un certificato validato da SAA- School of Management e Dipartimento di Management.

DURATA DEL MASTER

La durata del master è di 100 ore di lezione in presenza e/o online, laboratori ed esercitazioni.
Le lezioni hanno orario full time Venerdì, due volte al mese.
Inizio 21 maggio 2021 fine 17 dicembre 2021.
É possibile attivare tirocini presso aziende partner e marchi di prodotti o servizi.

SEDE

SAA – School of Management,
Torino, Via Ventimiglia 115
Alcune lezioni potranno essere svolte presso le sedi dei partner del Master
(anche fuori Torino)

QUOTA DI ISCRIZIONE

La quota di iscrizione è pari ad euro 1.600,00 oltre i.v.a.
Per i soci BCC è riservato uno sconto esclusivo del 25%

Su richiesta è possibile rateizzare il pagamento (due o tre rate).
Resta in ogni caso obbligatorio il pagamento dell'intera quota entro la data di inizio del Master.

E-mail: info.master@progesia.com
Cerchiamo di rispondere alle domande in 24 ore o meno. Tuttavia, nei fine settimana e nei giorni festivi, le nostre risposte potrebbero richiedere fino a 72 ore.

Dichiarazione di non responsabilità: *le informazioni fornite sono esatte al momento della stampa e sono soggette a modifiche.*
Progesia si riserva il diritto di apportare modifiche senza preavviso.