VareseNews

La customer experience è la nuova arena competitiva

Pubblicato: Giovedì 8 Giugno 2017

Lunedì **12 giugno** dalle 17 alle 19 a Milano presso il **Four Seasons Hotel**, **Kpmg** in collaborazione con Harvard Business Review Italia, presenterà la ricerca "**Global Ceo outlook survey**" in occasione del convegno "**L'era della customer experience. Come costruire esperienze memorabili per fidelizzare i clienti**".
La **customer experience** è dunque la **nuova arena competitiva** e **primo vero asset distintivo di un brand.** La chiave del successo di un business consiste nell'offrire esperienze di acquisto personalizzate, semplici, attraverso una comunicazione empatica e trasparente. Una consapevolezza che inizia a farsi largo tra il top management delle aziende.

Per questo **Kpmg** ha deciso di lanciare anche in Italia una **nuova linea di servizi dedicata alla customer experienc**e che valorizza un importante set di competenze e una innovativa metodologia sviluppata a livello internazionale su questi temi. La campagna marketing prevede la presentazione dei risultati di una survey originale realizzata sul mercato italiano intervistando un campione di **2.500 persone** che hanno espresso la loro opinione sulla Customer Experience offerta da ben 150 aziende attive in Italia.

I risultati della ricerca saranno discussi con i top manager di alcuni brand d'eccellenza tra cui: **Fabrizio Bona**, responsabile commerciale di NTV, **Andrea Tremolada,** ceo di Geox **, Paolo Di Grazia**, vice direttore generale, Fineco, **Giacomo Trovato**, director consumer electronics Italia e Spagna, Amazon, **Francesco Gallucci,** vice presidente e direttore scientifico di Ainem (ssociazione Italiana

Neuromarketing), **Paolo Capaccioni**, Kpmg.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it