



# Customer Journey: tecniche di comunicazione e di relazione con il cliente

Il progetto intende contribuire al fabbisogno di nuove competenze legate alla necessità di introdurre una nuova “Customer Journey” fondata su paradigmi nuovi, inclusivi e sostenibili, in grado di intercettare le esigenze di una nuova clientela e delle nuove richieste della clientela “tradizionale”.

Percorso approvato dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera di Giunta regionale n. 1914/2024

Rif. PA. 2024-22729/RER Pr. 1

Soggetto attuatore ISCOM EMILIA ROMAGNA - Cod. Org. 283

## Cos'è il Fondo sociale europeo Plus

Il Fondo sociale europeo Plus è il principale strumento finanziario con cui l'Europa investe sulle persone per **qualificare le competenze** dei cittadini, rafforzare la loro capacità di affrontare i cambiamenti del mercato del lavoro, promuovere un'**occupazione di qualità** e **contrastare le diseguaglianze** economiche, sociali, di genere e generazionali.

## Il Programma Fse+ 2021-2027 della Regione Emilia-Romagna

La Regione Emilia-Romagna, attraverso un percorso di confronto con gli enti locali, gli stakeholder e il partenariato economico e sociale, ha elaborato la propria strategia di programmazione delle risorse disponibili, pari a **oltre 1 miliardo di euro**. Il Programma costituisce il principale strumento per attuare a livello regionale il **Pilastro europeo dei diritti sociali**. I progetti finanziati con risorse Fse+ sono selezionati dalla Regione attraverso procedure ad evidenza pubblica che garantiscono qualità e trasparenza. È così che il Programma regionale si trasforma in **opportunità concrete per le persone e per le imprese** ed è così che la Regione investe sul futuro della propria comunità.

✉ [formazione lavoro@regione.emilia-romagna.it](mailto:formazione lavoro@regione.emilia-romagna.it)

🌐 [formazione lavoro.regione.emilia-romagna.it](http://formazione lavoro.regione.emilia-romagna.it)

