



Prof. Chiara ORSINGHER

Università di Bologna

Seminario

Emotional Support from a Digital Assistant in Technology-Mediated Services: Effects on Customer Satisfaction and Behavioral Persistence

Il seminario si terrà in italiano

25 novembre 2019, h 11:30

**Aula 3, Sede Centrale
Scuola Superiore Sant'Anna**

Prof.ssa Chiara Orsingher

Professoressa associata confermata, Dipartimento di Scienze Aziendali.
Coordinatrice del Corso di Dottorato in Management.

Il suo campo di ricerca è il marketing, in particolare il comportamento del consumatore nelle situazioni di acquisto e consumo di servizi. In queste aree studia i temi della customer satisfaction e della gestione del disservizio. Inoltre si interessa di temi come l'efficacia del passaparola offline e online e dei programmi "passaparola incentivato".