

IL CRM: NON SOLO TECNOLOGIA, MA UNA STRATEGIA DI BUSINESS PER MIGLIORARE LA CUSTOMER EXPERIENCE E LA RELAZIONE CON I PROPRI CLIENTI

OBIETTIVI DEL CORSO

Trasmettere ai partecipanti i seguenti concetti:

- comprendere l'importanza della centralità del cliente e della Customer Experience
- costruire e ottimizzare il database clienti
- definire la strategia e le priorità del CRM
- avere una panoramica sulle soluzioni CRM
- comprendere come automatizzare i processi
- realizzare iniziative di lead generation e marketing relazionale multicanali
- misurare i risultati
- monitorare la soddisfazione e l'experience del Cliente

QUANDO E DOVE

QUANDO: il 25 febbraio 2014, dalle 9.30 alle 18.00

DOVE: a Milano, Viale Lazio 24 (Metro: Porta Romana)

CON CHI: Elisa Fontana

QUOTA DI ISCRIZIONE

450 € + iva

Sconto del 10% per tutte le iscrizioni pervenute entro il 31 gennaio 2014

Sconto del 20% in caso di più partecipanti della stessa azienda

PROGRAMMA

Introduzione

- Perché il Cliente è diventato così centrale?
- Come cambiano le modalità di comunicazione

Il CRM: dalla strategia alla scelta del software

- Il Cliente al centro della strategia aziendale:
 - CRM
 - Customer Experience
 - Customer Engagement
- Il CRM: definizione e obiettivi
- I vantaggi del CRM: quando è necessario averlo
- Il ruolo del CRM in azienda
- Strategia, cultura, processi, marketing, tecnologia
- Le principali funzionalità di un sistema CRM:
 - Il database e la scheda cliente
 - CRM analitico
 - Campaign management
 - Lead management

Ottimizzare il Marketing e le vendite con il CRM

- Il Marketing Relazionale: un diverso approccio rispetto al marketing tradizionale
- Acquisizione: dalla lead generation al lead management
- Fidelizzazione, Cross e Up Selling
- I canali del marketing relazionale
 - direct mailing, telemarketing, eventi/fiere
 - email marketing
 - sito web
 - mobile
 - social CRM

MISURARE LA CUSTOMER EXPERIENCE

- Monitorare e analizzare la soddisfazione dei propri clienti

ESERCITAZIONE

Data e sede del corso:

25 Febbraio 2014
ore 9.30-18.00
Viale Lazio 24, MI

Modalità di partecipazione:

Potete iscrivervi inviando una mail all'indirizzo info@cdirectconsulting.it
Sarete ricontattati dalla nostra segreteria organizzativa per i dettagli relativi all'iscrizione e al pagamento.

DOCENTE



Elisa Fontana: Laureata in Economia e Commercio presso l'Università di Parma. Ha conseguito una specializzazione in Marketing presso UC Berkeley negli Stati Uniti, e un MBA presso United Business Institutes in Belgio.

Dal 1998 al 2000 ha lavorato nella Direzione Marketing di **UPS Europe** (United Parcel Service), presso la sede europea di Bruxelles dove era responsabile del coordinamento delle attività di comunicazione e pubbliche relazioni delle filiali di UPS in alcuni paesi europei e delle agenzie di PR locali.

Dal 2000 al 2004 ha fatto parte del gruppo **Renault**, inizialmente presso la sede di **Renault SA a Parigi**, in qualità di Project Manager e di e-Business Manager, e in seguito presso **Renault Italia S.p.A. a Roma**, con l'incarico di Responsabile Marketing Relazionale.

Dal 2004 al 2010 ha lavorato presso **BMW Italia S.p.A** a Milano inizialmente come Contact Center Manager e in seguito come CRM Manager, assumendo la responsabilità della strategia e di tutte le attività CRM del Gruppo: Customer Data Management, Internet, Social CRM, Campaign and Lead Management, Customer Satisfaction, Customer Intelligence & Data Mining.

A fine 2010 fonda **C-Direct Consulting Srl**. Ha sviluppato progetti e offerto servizi di consulenza e formazione in area CRM, Social CRM, Marketing Relazionale, Lead Management, Customer Experience per diverse realtà medio-grandi: Webank (Gruppo BPM), Peugeot Scooters Italia, Camomilla Milano, Brainforce, Toshiba, Reckitt Benckiser, Messe Frankfurt Italia, De Longhi, IVS Italia, Foscarini, Ceramica Globo, Connexia, Teddy, Cerreto, Happy Center, Giuso, RSE, Damiani, TLM, vari enti di formazione professionale.

INFORMAZIONI:

Per ulteriori informazioni potete contattare la nostra segreteria organizzativa: **tel. +(39) 02 94752499**.
Oppure inviare una email a **info@cdirectconsulting.it**

Potete inoltre contattare la Dott.ssa Elisa Fontana per approfondimenti circa i contenuti del corso, scrivendole al seguente indirizzo: **elisa.fontana@cdirectconsulting.it**

C-DIRECT CONSULTING

C-Direct Consulting Srl è una società di **consulenza, project management, formazione e coaching** nelle principali aree aziendali in cui la relazione con il consumatore e la conoscenza del cliente assumono un ruolo strategico: **CRM, Marketing Relazionale Multicanale, Lead Management, Social CRM, Customer Experience & Satisfaction, Customer Care, Marketing Digitale & e-Commerce.**

OPENSYMBOL Srl: è una società specializzata nell'implementazione di **sistemi informativi per il CRM e il Document Management**. È **Gold Partner di SugarCRM in Italia** e nel 2012 è stata riconosciuta come «Partner of the year» alla Sugar Conference Worldwide tenutasi a San Francisco.

Contatti segreteria:

info@cdirectconsulting.it

+(39) 02 94752499

C-Direct Consulting:

Viale Lazio 24, 20135 Milano (MI) – www.cdirectconsulting.it

Opensymbol:

Via Cal del Guà, 3 36075 Montecchio Maggiore (VI) – www.opensymbol.it