

FARE IMPRESA NELL'ERA DEL CLIENTE: CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

CONTENUTI DEL CORSO

Ancora più del CRM, il Customer Experience Management permette di comprendere punti di forza e di debolezza.

La Customer Experience è: Cultura-Condivisione-Applicazione-Processo. Dalla Strategia fino alla Cultura, la Customer Experience è Organizzazione aziendale, è Ascolto del CLIENTE e del DIPENDENTE, è Applicazione quotidiana di Metodologie volte a scoprire e comprendere per non inventare, è Misurazione costante del fare per non sbagliare.

Alcune cases histories permetteranno di capire che la Customer Experience è ovunque ci sia una relazione col cliente.

QUANDO E DOVE

QUANDO: 29 settembre 2015
orario 9.30 – 18.00

DOVE: Milano, Viale Lazio 24 (M. Pta Romana)

CON CHI: Omar Zampollo

QUOTA DI ISCRIZIONE

390,00 € + IVA

Sconto del 10% per ogni altro partecipante della stessa azienda e per iscrizioni entro l'11 settembre

PROGRAMMA

Customer Experience: introduzione

- Da servizio a Experience
- CX: come si è giunti
- Importanza strategica: modello di organizzazione

Customer Experience: le discipline

- Strategia
- Conoscenza del cliente
- Progettazione
- Misurazione
- Governance
- Cultura

Customer Experience: piano d'azione di C-Direct

- As y analysis
- Road map

Customer Experience: I livelli di adozione

- M A R S
- Test: come si posiziona la tua impresa nell'era della CX

DOCENTE



Omar Zampollo: Laurea in Economia Aziendale, specializzazione in Project Management.

Dal 1999 al 2005 ha lavorato nel Gruppo **I Viaggi del Ventaglio** ricoprendo diversi ruoli commerciali fino ad assumere la responsabilità di un importante progetto di yield management.

Dal 2006 al 2006 ha lavorato presso **Somfy Italia Srl** come Trade Marketing Manager creando due importanti progetti di networking in ambito B2B e B2C.

Dal 2008 al 2010 ha lavorato presso **American Express Corporate Service** come Mid Market Corporate Sales gestendo in totale autonomia l'attività di business development del suo territorio.

Dal 2010 al 2014 ha lavorato presso **Nexity Residenziale Italia Spa** operando inizialmente come **Call Center Manager**; in seguito alla creazione di una divisione di customer service e all'implementazione di un progetto di CRM ha assunto il ruolo di **CRM Manager** gestendo e coordinando l'intero processo di lifecycle del cliente. Dal 2013 ha assunto la responsabilità del progetto di **Customer Experience**.

Dal 2014 è **Senior CRM & Customer Experience Consultant** di C-Direct Consulting Srl dove si occupa di business development, project management, formazione e coaching su tutte le aree di CRM e Customer Experience.

INFORMAZIONI

Per ulteriori informazioni potete contattare la nostra segreteria organizzativa: info@cdirectconsulting.it oppure telefonare al numero **+(39) 02 94752499**.

Potete anche contattare il Dr Omar Zampollo per approfondimenti circa i contenuti del corso, scrivendole al seguente indirizzo: omar.zampollo@cdirectconsulting.it

Data e sede del corso:

29 settembre 2015, Milano

ore 09.30-18.00

C-Direct Consulting: consulenza, project management, formazione e coaching in area CRM Strategico e Analitico, Customer Experience & Satisfaction, Data Analysis, Data Mining, Marketing Relazionale e Digitale, Lead Management, Social CRM.

Viale Lazio 24, 20135 Milano - www.cdirectconsulting.it - P.Iva 07606880966