



Assolistica Cultura e Formazione

La soluzione smart, easy ed economica ai tuoi problemi di formazione in logistica e supply chain management

V I D E O C O R S O

CRM: dal customer service al customer relationship management

DOCENTE: Ing. Pietro Pedone



28 OTTOBRE 2021 ore 14,30 – 17,30

IL LINK PER LA CONNESSIONE ONLINE VERRA' COMUNICATO ALL'INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA DEGLI ISCRITTI

OBIETTIVI

La qualità del Prodotto e la garanzia del Servizio sono elementi di base irrinunciabili per sopravvivere. Non bastano. Per competere in un mercato sempre più orientato alla soddisfazione del "Cliente", occorre conoscerne i bisogni, i comportamenti e il valore percepito, costruire relazioni profittevoli e di lungo periodo con il "Cliente" e sviluppare una "value proposition" su misura: si sviluppa così il CRM (customer relationship management), approccio strategico per creare sempre maggior valore per i clienti, accrescendo il valore per gli azionisti. Il corso si propone di presentare esperienze, disegnare percorsi di sviluppo del CRM nell'industria, nella distribuzione, nei servizi a valore aggiunto

PROGRAMMA

INTRODUZIONE: OBIETTIVI E STRUTTURA DELLA GIORNATA

IL CRM PER CREARE VALORE: CONCETTI GENERALI E REQUISITI DI BASE

CRM = Customer Relationship Management

c-CRM = Consumer Relationship Management congiunto IDM-GDO

LE TIPOLOGIE DI CRM: INDUSTRIA, DISTRIBUZIONE, B2B E B2C

STRUMENTI DI INTERAZIONE CON IL CONSUMATORE E CON L'ACQUIRENTE

STRATEGIE E TATTICHE DEL CRM

Nel largo Consumo

Nei prodotti industriali: B2B e B2C

MODELLI E SOLUZIONI ORGANIZZATIVE PER COMPETERE

Casi di CRM Congiunto

Come allineare le competenze inter-funzionali sulla conoscenza del Cliente e del Consumatore

MODELLI DI ANALISI, KPI E MISURAZIONE RISULTATI

LE TECNOLOGIE ABILITANTI PER LA RICERCA E LA CLUSTERIZZAZIONE

DESTINATARI

Industria: customer service manager, KAM (key account manager) e supply chain manager

Distribuzione: responsabili servizio al cliente, responsabili logistici

Service Provider: KAM, analisti-progettisti e altre funzioni orientate al cliente

QUOTE

Il costo del Videocorso per i Non Soci è di 150 euro più IVA

Per i Soci Assolistica e Assolistica Cultura e Formazione come da condizioni previste

La quota comprende dispensa del corso e attestato di frequenza

SI PREGA DI VISIONARE IL REGOLAMENTO SU: WWW.ASSOLOGISTICACULTURAEFORMAZIONE.COM – SEZIONE CORSI

PER ISCRIZIONI: <https://culturaeformazione.assologistica.it/calendario-milano.html>

Per diventare Soci Assologistica o Assologistica Cultura e Formazione
chiedere info : tel.02/6691567 - 02/6690319 email: culturaformazione@assologistica.it

SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO
CQY
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015