



**LA DIVISIONE DI ASSOLOGISTICA
CHE FA E CREA "CULTURA LOGISTICA"**
con corsi, seminari, workshop e convegni

T. 02 6691567

<http://culturaeformazione.assologistica.it>

CORSO in collaborazione con FEDERCHIMICA



Sviluppo chimica spa

CRM: DAL CUSTOMER SERVICE AL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

DOCENTE Ing. PIETRO PEDONE

DURATA ORE 9,30 – 16,30

9,15 registrazione partecipanti

13 FEBBRAIO 2020

DOVE SI TIENE IL CORSO

Sede di ASSOLOGISTICA: Milano, Via Cornalia 19 (5 minuti a piedi dalla Stazione Centrale)

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 (Barilla insieme a 2 Distributori)
- 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 corso per i Non Soci è di 380 euro + IVA

Per i Soci Assologistica e Assologistica Cultura e Formazione come da condizioni previste.

La quota comprende dispensa del corso, attestato di frequenza, coffee break e lunch

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

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