



ASSOCIAZIONE ITALIANA MARKETING

Seminario Assolombarda – AISM

GESTIONE PRO-ATTIVA DEL CLIENTE

Mercoledì 13 Maggio 2009 ore 15.00

Assolombarda - Sala Falck
Via Chiaravalle 8 Milano

La competizione sempre più agguerrita, con il ruolo crescente di nuovi concorrenti, rende indispensabile per le imprese analizzare costantemente il proprio portafoglio Clienti (flussi di migrazione dei Clienti; indici di fidelizzazione, cattura, perdita, ecc.) per decidere le azioni più opportune per migliorare la performance e non essere presi in contropiede dall'evoluzione continua del mercato.

- Quali sono i fattori critici di successo ?
- Come l'impresa è percepita rispetto ai concorrenti ?
- Quale è il valore che il cliente attribuisce ai prodotti ?
- In quale fase di fedeltà (stabile, in discussione, a rischio) si trova il Cliente ?
- Come fidelizzare i Clienti migliori ?

Sono alcune delle domande che le imprese si pongono.

OBIETTIVO

Obiettivo del seminario, organizzato da Assolombarda in collaborazione con AISM, Associazione Italiana Marketing (www.aism.org), è illustrare l'influenza della soddisfazione e fidelizzazione dei Clienti sul livello di competitività dell'impresa.

DESTINATARI

Imprenditori, Direttori di Divisione, Direttori commerciali, marketing, vendite, controllo di gestione, oltre che manager di altre funzioni come R&S e business development.

PROGRAMMA

- Creazione del valore e fidelizzazione Clienti
Oscar Pallme, Consulente di direzione
- Customer satisfaction "pro-attiva" nell'era del Web 2.0
Andrea Rossi, Consulente di direzione e Partner innovActing
- Analisi portafoglio Clienti: metodologie, tool e competenze
Roberto Bellini, Docente MIP Politecnico di Milano
- Domande e risposte

PER CONFERMARE LA PARTECIPAZIONE
SEGRETERIA AISM: info@aism.org