

**MARKETING INSIGHTS:  
Come stabilire una relazione consapevole con il cliente**

Napoli, **11-13-18-20-27-28 Ottobre e 8-10 Novembre 2011** ore 14.30-18.30

Sede: Intelliform S.p.A.  
Centro Direzionale Viale della Costituzione, 1 Isola F1 Napoli

**AIMS Marketing School**, nell'ambito dell'attività di alta qualificazione e specializzazione rivolta a sia agli Associati che ai non Associati, organizza un percorso di approfondimento tematico finalizzato a favorire la crescita delle competenze di chi opera o si appresta ad operare nel marketing, attraverso la condivisione e l'acquisizione di metodologie e strumenti specifici volti a valorizzare la relazione con il mercato.

**Obiettivi**

Il corso rappresenta l'occasione per approfondire, attraverso un confronto con docenti esperti provenienti dal mondo della consulenza, gli strumenti di marketing essenziali per costruire una relazione proficua con il cliente, in particolare:

- come l'approccio *customer centric* possa influenzare le scelte e le modalità operative al fine di rendere più efficaci le strategie di marketing;
- l'utilizzo consapevole del web e dei social network all'interno delle strategie aziendali;
- la comunicazione interpersonale come leva per comprendere e sviluppare un rapporto di fiducia con il cliente;
- *marketing accountability*: il controllo dei costi e della redditività delle iniziative di marketing, ovvero cosa e come misurare.

**Destinatari del corso**

Giovani professionisti del marketing o neolaureti che vogliono approfondire le tematiche della relazione con il cliente e acquisire metodologie, tecniche e strumentazioni spendibili nel mondo dell'impresa e della consulenza.

**Docenti**

Tiziana Corti, Raffaele Crispino  
Nicolino Iacono, Pasquale Popolizio

**Quote di partecipazione:**

- Associati AISM gratuito
- Non associati € 450,00 + IVA 20%

**A tutti i partecipanti verrà data, quale ulteriore benefit, l'iscrizione ad AISM Associazione Italiana Marketing quale Associato Individuale Praticante di Marketing per l'anno 2011**

**Modalità di svolgimento:**

Corso di formazione basato su 4 incontri tematici di 2 ½ giornate a settimana (pom. ore 14:30-18:30)

**PROGRAMMA**

**Martedì 11 e Giovedì 13 Ottobre ore 14.30-18.30**

**Costruire una relazione nei mercati iper-competitivi**

Docente **Raffaele Crispino**

Il marketing moderno è centrato sulla valorizzazione della *customer experience*. L'obiettivo di fondo è stabilire una relazione personalizzata di lungo periodo che porti valore all'azienda e al cliente. Tale

**Associazione Italiana Marketing**

Via Olmetto 3 - 20123 Milano - Tel. 02/863293 - Fax 02/72002889  
e-mail [info@aism.org](mailto:info@aism.org) sito [www.aism.org](http://www.aism.org) Skype [aismktg-sedemilano](https://www.skype.com/name/aismktg-sedemilano)  
Codice Fiscale/Partita IVA 01156520155

obiettivo può essere raggiunto attraverso una mirata programmazione della raccolta e della gestione delle informazioni e la costruzione di un sistema efficace di relazione con il cliente.

In questa ottica i temi trattati saranno:

- gestione e sviluppo della relazione;
- le tipologie di clienti (profiling) e criteri segmentazione;
- la soddisfazione del cliente;
- la fidelizzazione;
- Customer Relationship Management e le tecnologie a supporto

**Martedì 18 e Giovedì 20 Ottobre ore 14.30 – 18.30**

### **Web Marketing e Social Network**

Docente **Pasquale Popolizio**

Fare marketing oggi richiede un approccio consapevole alle nuove tecnologie che consentono ai clienti di essere costantemente “connessi” e ai mercati di attivare un dialogo con le imprese. Temi trattati saranno, pertanto:

- Dal marketing classico al marketing digitale
  - Come è cambiato lo scenario
  - Da broadcaster ad aggregator
  - La long tail
  - Perché un sito deve essere usabile ed accessibile
- Pianificazione di una strategia di marketing digitale
  - La presenza sulla Rete Internet e sul Web e la brand reputation
  - I social network
  - Monitoraggio del brand
- Le attività del marketing digitale
  - La landing page, SEO SEM, Online advertising, Direct e email marketing, Mobile advertising, Word of Mouth Marketing, Buzz marketing, Digital PRPodcast, Video
- Strumenti di performance marketing
  - Google Analytics ed altri strumenti per il monitoraggio delle prestazioni del sito Web
  - Scegliere i giusti KPI Key Performance Indicator
- La costruzione del piano definitivo
  - Mettere insieme tutti i pezzi del puzzle digitale
  - Scegliere i giusti interlocutori

**Giovedì 27 e Venerdì 28 Ottobre ore 14.30 – 18.30**

### **Comunicazione interpersonale**

Docente **Tiziana Corti**

“Non si può non comunicare” è questo l’assioma che ci induce a riflettere sullo stile di relazione che adottiamo in maniera più o meno inconsapevole e che può rendere complessa la comunicazione nelle relazioni di mercato.

Il percorso, ispirato a metodi attivi, porta il partecipante a riflettere sulle proprie modalità di comunicazione e a sperimentare strumenti che migliorano le abilità relazionali e la costruzione di relazioni positive e fluide che facilitano i rapporti personali e professionali:

- il circolo virtuoso della comunicazione efficace;
- la comunicazione verbale e non verbale;
- l’arte dell’ascolto: l’ascolto attivo, tecniche di feed back;
- la comunicazione e gli aspetti emotivi nella gestione della relazione: comunicazione trasparente e assertiva versus una comunicazione passiva e pilotata;
- la gestione della relazione interpersonale e la relazione win win

**Martedì 8 e Giovedì 10 Novembre ore 14.30 – 18.30**

### **Marketing Accountability**

Docente **Nicolino Iacono**

La costruzione di politiche di marketing efficaci non può prescindere da un puntuale controllo dei costi e da una attenta valutazione dei ricavi. Il modulo, pertanto, offre le strumentazioni che guidano nella definizione della redditività delle iniziative di marketing:

- dal conto economico aziendale al conto economico di prodotto;
- determinazione del costo di prodotto;
- la marginalità delle famiglie di/ei prodotto/prodotti;
- il prezzo dei prodotti

### **Docenti**

#### **Tiziana Corti**

Nata a Firenze nel 1960 è laureata in Lingue e Letterature straniere allo IULM di Milano, specializzata in comunicazione, esperta di gestione dei gruppi con il ricorso alle metodologie attive e alle tecniche psicodrammatiche e coach in Programmazione Neurolinguistica

Collabora da oltre vent'anni con diverse business School e società di formazione in attività di docenza rivolte a manager, dirigenti e funzionari di aziende e pubblica amministrazione con riferimento alle tematiche della comunicazione e dello sviluppo personale. È stata la coordinatrice del Master in management e sviluppo imprenditoriale organizzato da Spegea e di altri percorsi formativi di lunga durata. Collabora con alcune società di comunicazione nella progettazione di piani di comunicazione e nella loro realizzazione.

#### **Raffaele Crispino**

Nato a Napoli nel 1964, laureato in economia e commercio, consegue nel 1992 il Master in Business Administration. Fonda nel 1997 Project & Planning Srl società di consulenza organizzativa e direzionale, assumendone la carica di Amministratore Unico.

Esperto di CRM e specializzato nelle aree del Marketing, della Pianificazione Strategica e dell'Analisi Organizzativa, svolge da più di quindici anni attività di consulenza per imprese e enti pubblici. Ha maturato significative esperienze nel campo dell'internazionalizzazione dell'impresa e dell'*institutional building*. È docente in numerosi programmi formativi e collabora con diverse business School.

#### **Nicolino Iacono**

Nato a Napoli nel 1956, laureato in Scienze Politiche, consegue nel 1987 il Master in Business Administration presso l'I.S.I.D.A. di Palermo. Esperto di Amministrazione, Finanza e Controllo e Strategia, svolge dal 1994 attività di consulenza direzionale per PMI, Grandi Imprese ed Enti pubblici. Ha maturato significative esperienze nell'area dell'internazionalizzazione, accompagnando numerose imprese nel processo di apertura sui mercati esteri. È docente in diversi programmi formativi, collaborando con vari istituti formativi e business School.

#### **Pasquale Popolizio**

Nato a Napoli nell'anno in cui Gagarin era in orbita; sposato con Rosa, con la quale sto condividendo la seconda parte della vita. Laurea in Economia e Commercio con una tesi sugli spot tv; analizzai, aiutato da una calcolatrice che mi regalò mio padre, le relazioni quantitative e qualitative delle caratteristiche di 1.737 spot.

Account e responsabile media, in agenzia di pubblicità, per decine di aziende grandi, medie e piccole per oltre 15 anni. Dagli anni '90 cominciai ad interessarmi delle opportunità offerte dalla Rete. Ora aiuto le aziende e le organizzazioni a crescere e comunicare al meglio sulla Rete Internet e sul Web. <http://digitalstrategicplanner.info>

Per informazioni e iscrizioni  
Segreteria [Nazionale] AIISM [info@aism.org](mailto:info@aism.org)

#### **Associazione Italiana Marketing**

Via Olmetto 3 - 20123 Milano - Tel. 02/863293 - Fax 02/72002889  
e-mail [info@aism.org](mailto:info@aism.org) sito [www.aism.org](http://www.aism.org) Skype [aismktg-sedemilano](https://www.skype.com/name/aismktg-sedemilano)  
Codice Fiscale/Partita IVA 01156520155