



CORSI 2017

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM): AUMENTARE I PROFITTI TRAMITE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

Milano, Mercoledì **25 Ottobre 2017**
ore 10:00-13:00 14:00 -17:00

Presentazione

E' consolidato il fatto che la gestione della relazione con il cliente (CRM) è centrale per un business di successo. Ma cosa significa avere un CRM? CRM è prima di tutto un *approccio strategico*, solamente in seconda battuta uno o più software per gestire la relazione con il cliente.

Durante il corso sarà condiviso un approccio al CRM e saranno e approfonditi con maggiore attenzione alcuni modelli pratici.

L'obiettivo è fornire ai partecipanti gli strumenti per iniziare ad avere un orientamento consapevole e strutturato al CRM nella propria azienda.

PROGRAMMA

Introduzione: cos'è il CRM

- Definizione e tipologie di CRM;
- Persone, processi, dati, software;
- FOCUS: implementare un CRM open source;
- Marketing vendite e supporto clienti: esempio di un flusso tipico di dati all'interno del CRM.

Analizzare i processi:

- I flussi dal punto di vista dell'azienda: Diagrammi di flusso o BPMN;
- I flussi dal punto di vista del cliente: Customer Journey Mapping;
- Riportare i processi in un software CRM.

Classificare i clienti:

- Dalla segmentazione classica a quella basata sui comportamenti;
- Rilevazione soddisfazione cliente, vantaggi e svantaggi dei vari modelli: Csat, CES, Net promoter score (NPS);
- Un modello integrato di classificazione del cliente;
- Dalla classificazione all'azione: comunicazione rilevante grazie al CRM.

Casi pratici:

- Un caso proposto dal Docente
- Un caso proposto dai partecipanti.

Destinatari:

CEO, Marketing Manager, Responsabili Vendite, Professionisti, Grown Hacker.

Docente:

Simone Travaglini <https://www.linkedin.com/in/simonetravaglini/>

Quote di Partecipazione:

- **ASSOCIATI AISM**
€ 320,00 fuori campo IVA DPR 6.10.1972, n. 633, art. 4
- **NON ASSOCIATI AISM**
€ 490,00+ IVA

Le quote comprendono: materiale didattico se previsto, coffee break.



SCHEDA DI ISCRIZIONE

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TRA TEORIA E PRATICA: AUMENTARE I PROFITTI TRAMITE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

Milano, Mercoledì **25 Ottobre 2017**
ore 10:00-13:00 14:00 -17:00

Associato AISM

(barrare la casella di interesse)

SI

NO

Dati del Partecipante:

Cognome e Nome	
Indirizzo	
CAP	
Località	
Prov.	
Tel. Diretto	
Cell.	
E-mail	
Ruolo in azienda	
Area aziendale di appartenenza	

Dati per la fatturazione:

Ragione Sociale	
Indirizzo	
CAP	
Località	
Prov.	
Partita I.V.A.	
Codice Fiscale	
E-mail	
Tel.	

CLAUSOLE CONTRATTUALI

1. Iscrizione

La presente iscrizione, compilata in ogni sua parte e sottoscritta, va inviata a mezzo e-mail info@aism.org ad AISM Associazione Italiana Sviluppo Marketing che invierà conferma di avvenuta accettazione.

2. Quote, modalità di partecipazione e pagamento:

- Associati AISM: € 320,00
fuori campo IVA DPR 6.10.1972, N. 633, ART. 4
- Non Associati AISM:
€ 490,00 + IVA

Il pagamento dovrà essere effettuato all'atto dell'iscrizione a mezzo:
Bonifico bancario sul c/c 40866457 intestato AISM Associazione Italiana Sviluppo Marketing
IBAN IT 73 G 02008 01616 000040866457 BIC SWIFT UNCRITM1216

3. Tempi e Modalità di Recesso

E' possibile richiedere la restituzione della quota di iscrizione versata se il recesso avviene entro 10 giorni solari precedenti l'inizio del corso. Dopo tale termine non è previsto alcun rimborso e l'importo dovuto verrà fatturato. Se il partecipante non ha dato disdetta e non si presenta in aula, sarà comunque dovuto l'intero importo. La disdetta dovrà essere comunicata a mezzo e-mail dopo nostra dichiarazione di ricezione.

4. Variazioni di Programma

AISM Associazione Italiana Sviluppo Marketing si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso programmato dandone comunicazione a mezzo fax o e-mail ai partecipanti entro tre giorni lavorativi prima della data di inizio del corso, in tal caso suo unico obbligo è provvedere al rimborso dell'importo ricevuto senza ulteriori oneri. Altresì si riserva la facoltà di modificare il programma/sede del corso e/o sostituire i docenti indicati con altri docenti di pari livello professionale.

5. Foro Competente

Il foro esclusivo competente per l'interpretazione e l'esecuzione del contratto è quello di Milano.

6. Privacy

Informativa ai sensi dell'art. 13 DLGS 30.06.2003, N. 196 e successive modificazioni. Ai sensi del DLGS N. 196/2003 le informazioni fornite verranno trattate per finalità di gestione amministrativa dei corsi. I dati potranno essere utilizzati per la creazione di un archivio ai fini dell'invio (via e-mail, fax o a mezzo posta) di proposte per corsi ed iniziative di studio future di AISM Associazione Italiana Sviluppo Marketing. Potrete accedere alle informazioni in nostro possesso ed esercitare i diritti di cui all'art. 7 della Legge aggiornamento, rettifica, integrazione, cancellazione, trasformazione o blocco dei dati trattati in violazione di legge, opposizione al trattamento dei dati, ecc.) inviando una richiesta scritta al titolare del trattamento all'indirizzo indicato in calce.

Qualora non desideri la diffusione dei dati personali (nome, qualifica, azienda e e-mail) agli altri partecipanti al corso, barri la casella.

Firma per accettazione (con timbro per azienda)

Firma e timbro per specifica approvazione delle clausole
4,5.(art. 1341 2° comma Codice Civile)

Data _____