



Unione europea
Fondo sociale europeo



FORMAZIONE PER LE IMPRESE DEL COMMERCIO E DEI SERVIZI

Digitalizzazione

CRM: CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Operazione Rif. P.A. 2016-5436/RER/12/1 approvata con Deliberazione di Giunta Regionale n. 1450/2016 del 12/09/2016 co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo PO 2014-2020 Regione Emilia-Romagna - Finanziamento in Regime di aiuti alla formazione ai sensi del Regolamento (UE) n. 651/2014 - CUP E99D16002290009

Obiettivi

Il corso presenta le diverse opportunità che i sistemi CRM possono offrire per **acquisire nuovi clienti**, ma soprattutto per **fidelizzare i clienti già acquisiti**, vero patrimonio di ogni organizzazione, con proposte mirate. Verranno **illustrati software** per gestire le informazioni, personalizzare i servizi, comunicare con il cliente e valutare la sua soddisfazione.

Argomenti

- Il modello CRM e i software presenti sul mercato
- Orientamento al cliente e presidio della catena del valore
- Profilazione del cliente
- Gestione organizzata della relazione e del servizio al cliente
- Customer Loyalty e Customer Retention
- Struttura concettuale ed architettura di sistemi CRM
- Integrazione del CRM con azioni commerciali e di marketing
- Strumenti CRM web designed
- Social CRM
- Esercitazioni pratiche
- Testimonianze e case history di successo
- Come monitorare i risultati: strumenti ed analisi
- Case history: Sviluppo di un progetto di CRM per la propria azienda

Al termine di ogni corso i partecipanti interessati, avranno a disposizione un **pacchetto di ore di consulenza (8 ore)** come supporto all'applicazione delle nuove conoscenze nella propria azienda.

Destinatari e requisiti di accesso

Il progetto si rivolge alle **imprese del commercio e dei servizi**. Possono partecipare **titolari, familiari collaboratori e lavoratori** con responsabilità commerciali.

Termine iscrizioni: 03/10/2017

Data inizio: 30/10/2017

Data fine: dicembre 2017

Durata: 30 ore

Sede: RIMINI

Posti disponibili: 14

Nel caso in cui il numero di domande sia tale da richiedere un'attività di selezione, il criterio adottato sarà l'ordine di arrivo delle domande di pre-iscrizione (da sito e presso i nostri uffici).

La quota di co-finanziamento obbligatoria è coperta con il "mancato reddito" quindi un **costo solo figurativo**.

PER INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

CESCOT • Via Clementini, 31 • 47921 Rimini
Cristina Buldrini • Tel: 0541 441919
cristina@cescot-rimini.com
www.cescot-rimini.com



Scuola di impresa della **EE CONFESERCENTI**