

# Il CRM per rafforzare la customer centricity - FORMAZIONE A DISTANZA

INIZIO CORSO: martedì 10 maggio 2022

DURATA: 12 ore

ORARIO LEZIONI: dalle ore 20.00 alle ore 22.30

PREZZO: 219,60 € (180,00 € + IVA)

FINANZIATO AL 100%



## Panoramica corso:

In un mercato globale caratterizzato da costanti evoluzioni, le aziende si trovano ad affrontare una competizione sempre più intensa dove l'ascolto e la comprensione del cliente rappresentano il vero valore aggiunto di tutta l'operatività aziendale.

Diventare "**customer centric**" non significa, dunque, solo offrire un buon servizio di customer care ma è necessaria una visione più ampia che, attraverso strategie di marketing e comunicazione, offra al cliente la migliore esperienza di acquisto possibile.

A tal fine, le risorse aziendali devono poter disporre di strumenti di comunicazione veloci, efficienti ed efficaci a supporto di tutte le attività di pre e post vendita. L'utilizzo di un **CRM (Customer Relationship Management)** analitico ed evoluto, **capace di integrare dati e informazioni e di offrire servizi funzionali alle esigenze reali dei clienti, consente di aumentare la profittabilità delle relazioni in un'ottica personalizzata e di fidelizzazione.**

# Obiettivi del corso:

Il corso intende illustrare i principali metodi di lavoro per utilizzare strategicamente lo strumento del CRM (Customer Relationship Management), per costruire Customer database efficaci e adottare strategie di marketing relazionale orientate alla centralità del cliente

Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di valutare vantaggi e vincoli dell'approccio CRM nella propria azienda e di differenziare gli approcci di marketing per tipo di cliente al fine di massimizzarne la fedeltà.

# Argomenti trattati:

- Customer Relationship Management e customer centricity: implicazioni organizzative e gestionali
- Segmentazione del portfolio clienti e prospects
- Indicatori chiave per valutare il capitale cliente attuale e potenziale
- Gestione del cliente multicanale orientata all'efficienza commerciale
- Tipologie di software CRM a confronto
- Come costruire un piano di marketing relazionale differenziato e di successo

---

Il costo del corso, del valore di € 219,60 è totalmente finanziato dall'Ente Bilaterale Settore Terziario della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l'azienda applichi integralmente i CCNL Terziario e Turismo e il Contratto Integrativo provinciale del terziario e sia in regola con i versamenti contributivi da almeno 18 mesi, riferiti a lavoratori full-time o part-time di almeno 20 ore settimanali.

# Destinatari:

Responsabili e profili operativi dell'area Marketing, Web e Commerciale; responsabili CRM e Customer Service; società operanti nel settore del Marketing diretto e digitale.