Seminario - SE 130

CRM strategy - Fidelizzare e sviluppare i clienti attuali

Corso presso: **Festo Academy**
Via Enrico Fermi, 36/38, 20057 - Assago (MI)

Durata: **2gg**
Date: **21 - 22 Nov 2024**
Prezzo: **€ 1.300,00**

Scarica modulo iscrizione:
www.festocte.it/iscrizione

Rivolto a

- Responsabili del rapporto con la clientela
- Figure commerciali
- Responsabili Vendita
- Responsabili Marketing
- Responsabili Sistemi informativi
- Direttori industriali e di stabilimento

Obiettivi

- Comprendere a fondo l'importanza strategica della gestione operativa del rapporto con il cliente
- Elaborare un programma di CRM efficace, finalizzato a chi opera in mercati industriali (BTB)

Contenuti

La relazione con il cliente e il marketing relazionale

- L'evoluzione del rapporto tra azienda e mercato e i nuovi orizzonti del marketing
- Il ciclo di sviluppo della relazione
- Le strategie di customer marketing e la Customer Centricity
- Le variabili di intervento per sviluppare la fedeltà

Customer Relationship Management: vision e obiettivi

- Il CRM: cos'è e a cosa serve
- I fattori critici di un sistema di CRM
- L'importanza e l'approccio da adottare nei mercati industriali

Il CRM al servizio della relazione con il cliente

- CRM e marketing relazionale
- CRM gestionale
- CRM analitico

Come elaborare un progetto di CRM

- Le tappe principali di un progetto di CRM

Prosegue -->

Contatti:
tel +39 02 45794 350
fax +39 02 4884 2012
contatti@festo.com

© Festo C.T.E. Srl - P.I. 13236390152

Sede centrale:
Via Enrico Fermi, 36/38
20057 Assago (MI)
Come raggiungerci

- La definizione degli obiettivi
- La mappatura dei processi che impattano sul cliente
- L'analisi dei punti di contatto con il cliente
- Il piano operativo di un progetto di CRM

Un modello operativo di riferimento

- Il modello a 4 fasi
- Tecnologia e relazione nella fase di identificazione
- La differenziazione per classi di valore e gli indicatori di valutazione (Scoring, Lifetime Value, Rasam, O'hara)
- Le opportunità di interazione con il cliente: customer contact center, social media e Learning Cycle
- Modalità e rilevanza della personalizzazione

Sperimenterete

Analisi di casi aziendali: best practice e casi di successo; esercitazioni in piccoli gruppi sulle tappe chiave di un progetto di CRM

Contatti:
tel +39 02 45794 350
fax +39 02 4884 2012
contatti@festo.com

© Festo C.T.E. Srl - P.I. 13236390152

Sede centrale:
Via Enrico Fermi, 36/38
20057 Assago (MI)
Come raggiungerci