

Scheda corso

CRM (Customer relationship management) informatizzato Verticalizzazione del gestionale aziendale.

Obiettivi

Fornire elementi teorici per lo studio di fattibilità e l'implementazione di un sistema CRM aziendale ed eventuale interfacciamento con il mondo WEB

Destinatari

Tutti coloro che abbiano la necessità di conoscere le tecniche di analisi e tracciamento delle attività aziendali.

Programma

- Concetto di Business Intelligence e strategie aziendali per
- Introduzione alle azioni per 'acquisizione di nuovi clienti'
 - Prospect e lead (principi teorici ed applicazioni pratiche)
 - Azioni ed iniziative di marketing (telemarketing, mailing, settorizzazione clienti potenziali) acquisizione ed individuazione target
 - Gestione delle trattative e dei progetti
 - Interviste e monitoraggio attività rivolta verso clienti già acquisiti per mantenerne elevata la soddisfazione
- Gestione del post-vendita ed attività documentali
 - Assistenza
 - RMA
 - Contratti di assistenza
 - Centri servizi per help desk telefonico

Utilizzo di software specifico fornito in versione DEMO da Ubiqua S.r.l. – Software Partner PMI de Il Sole24ORE S.p.a.

Metodologia

Uso di aula con PC con software gestionale installato e proiettore.

Ai partecipanti verrà rilasciato il software Impresa²⁴ in versione DEMO de Il Sole24ORE Spa

Ad ogni partecipante sarà data la disponibilità di una registrazione gratuita in una piattaforma Web per avere a disposizione strumenti di lavoro condivisi, quali forum, download materiali didatti ed esempi tratti dal corso.

Durata

28 ore