PMGT-35 - CONOSCI IL TUO CLIENTE COME TE STESSO: DAL DATABASE MARKETING AL CRM 2.0

Categoria: **Management & Soft Skills**

INFORMAZIONI SUL CORSO

Durata:	Categoria:	Qualifica Istruttore:	Dedicato a:	Produttore:
1,5 Giorni	Management & Soft Skills	Docente Senior (min. 5 anni)	Manager	PCSNET

OBIETTIVI

Evidenziare le caratteristiche del CRM nell'era della multicanalità.
Definire gli strumenti per capitalizzare il customer lifetime value.
Analizzare le caratteristiche del CRM 2.0.
Evidenziare le potenzialità del CRM in termini di data mining.
Analizzare le logiche per l'integrazione del CRM con il piano di comunicazione one to one.

PREREQUISITI

Nessun prerequisito.

CONTENUTI

Punti chiave in ogni fase della relazione con il clienteIl CRM in relazione al concetto di qualitàIl CRM come strumento strategico e operativo finalizzato alla fidelizzazione del clienteIl CRM come integrazione degli strumenti operativi per la gestione della relazione con il clienteIl CRM nell’era della multicanalitàIl governo del Customer Lifetime value: data mining e customer intelligenceCustomer segmentation e campaign managementMisurazione e controllo della customer satisfactionCasi aziendali

INFO

Materiale didattico: Dispense PCSNET
Costo materiale didattico: 20 € incluso nel prezzo del corso a Calendario
Natura del corso: Teorico Metodologico