

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

Categoria: **Management**

## INFORMAZIONI SUL CORSO



**Durata:**  
1,5 Giorni



**Categoria:**  
Management



**Qualifica Istruttore:**  
Docente Senior (min.  
5 anni)



**Dedicato a:**  
Manager



**Produttore:**  
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 clientell CRM in relazione al concetto di qualitàll CRM come strumento strategico e operativo finalizzato alla fidelizzazione del clientell CRM come integrazione degli strumenti operativi per la gestione della relazione con il clientell CRM nell'era della multicanalitàll 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