

LIVE WEBINAR

gratuiti

19
GIUGNO
2020



ore 17.30

**Gestire la relazione
con il Cliente: il
Customer journey**

25
GIUGNO
2020



ore 17.30

**Strumenti e automatismi
per l'ottimizzazione
dell'assistenza post-vendita**

3
LUGLIO
2020



ore 17.30

**Digital marketing
multicanale (interazione
con i propri clienti e la
rete dei partner)**

Programma:

19
GIUGNO
2020



ore 17.30

**Gestire la relazione con il Cliente:
il Customer journey**

Il Customer Journey racconta la “storia del legame” cliente-azienda e rappresenta il viaggio esperienziale che il cliente vive sommando tutti i momenti di interazione con l’azienda, nel tempo e nei diversi “ambienti” di contatto, siano essi offline che online. Include tutta la successione di fasi decisionali che il cliente pone in essere, dal momento in cui viene a conoscenza dell’esistenza del bisogno, all’esistenza di un prodotto/servizio che possa soddisfarlo, al momento in cui lo acquista, fino ad arrivare a una fidelizzazione al brand /azienda a lungo termine. Permette inoltre all’azienda stessa di ricavare insights preziosi e utili su come rispondere meglio alle esigenze dei propri clienti.

Scaletta

- Costruzione e gestione della relazione con il cliente – Alessandra Monticelli, Advisor Sida Group & Sales Manager - GGF Group
- Introduzione generale sulla piattaforma cloud Salesforce - Salesforce
- Presentazione di casi d’uso reali – Marco Secone, Chief Technology Officer (CTO) - Gunpowder
- Le competenze di marketing e le figure professionali in uscita - Antonio Galliano, Head of Training Services Quality - Sida Business School

Ospiti esterni

- Mirko Spinelli - Regional Sales Director – Salesforce

25
GIUGNO
2020



ore 17.30

Strumenti e automatismi per l'ottimizzazione dell'assistenza post-vendita

La vendita di un prodotto o servizio non è un punto di arrivo, ma l'inizio di un rapporto di fiducia con i propri Clienti. Per aumentare la soddisfazione e fidelizzazione dei clienti è necessario offrire le informazioni e l'assistenza di cui hanno bisogno, facendo scegliere loro il modo preferito con cui interagire: email, telefono, social media, communities online, chat, SMS o altro. E' quindi fondamentale dotare l'azienda di strumenti ed automatismi che permettano l'ottimizzazione del servizio clienti, rendendolo rapido ed efficiente. In tal modo è possibile rendere il servizio offerto ai propri clienti un vantaggio competitivo e non più solo un costo.

Scaletta

- Rendere il servizio d'assistenza offerto ai propri clienti un vantaggio competitivo e non più solo un costo – Fabio Di Giulio, Advisor Sida Group & Direttore Generale - GGF Group
- Introduzione generale della piattaforma cloud Salesforce - Marco Secone, Chief Technology Officer (CTO) - Gunpowder
- Presentazione di casi d'uso reali (Help Desk, Chatbot, Case Management, Self service) – Gunpowder
- Big data & Big Data Analysis: le figure professionali, opportunità di carriera, cosa chiede il mercato del lavoro - Giada Cappelletti, Advisor Senior - Sida Group

3
LUGLIO
2020



ore 17.30

Digital marketing multicanale (interazione con i propri clienti e la rete dei partner)

Utilizzo di strumenti digitali multicanale per l'ingaggio, conversione e fidelizzazione dei clienti. Gestione integrata di un ecosistema di punti di contatto digitali con il cliente per una "customer experience" coinvolgente e consistente dal punto di vista comunicativo.

Scaletta

- Utilizzo di strumenti digitali multicanale per l'ingaggio, conversione e fidelizzazione dei clienti - Laura Di Giuseppe.
- Introduzione generale della piattaforma cloud Salesforce - Salesforce
- Presentazione di casi d'uso reali (Gestione integrata dei punti di contatto digitali) – Marco Secone, Chief Technology Officer (CTO) - Gunpowder
- Digital Manager: chi è, di cosa si occupa e come diventarlo - Claudia Bartolini, Senior Advisor e Executive Manager - Sida Business School

Ospiti esterni

- Mirko Spinelli - Regional Sales Director – Salesforce
- Laura Di Giuseppe - Web Digital Marketing, ha sviluppato campagne integrate di marketing digitale per *Il Trono di Spade, Tolkien, Agatha Christie, Harry Potter e Pokémon*. Docente di digital marketing e social media in numerosi Master (**Cass Business School, London City University, University College London**)

Per prenotare il proprio posto gratuito
visitare il sito:

mastersida.com/livewebinarsidagroup