

Quelli
che
aspettano...



BENVENUTI

venerdì 15 maggio 2020

**Emergenza &
Resilienza** CMMC



Customer Management Multimedia Competence

L'acronimo CMMC evidenzia l'obiettivo del Club:
perseguire il miglioramento dei servizi resi ai Clienti (prima C),
gestendoli (Management - M)
attraverso i diversi canali (Multimedia - M) e
con la valorizzazione delle Competenze (seconda C) sui processi di relazione

Il Club CMMC dal 1997 aggrega Aziende che si occupano di
relazione ed esperienza con Clienti attraverso i canali multimediali
ed agevola il confronto tra i Responsabili che operano lungo la
filiera valorizzandone le professionalità.

www.club-cmmc.it



Emergenza &
Resilienza

CMMC

Quelli
che
aspettano...



Programma



1. Venerdì 17 aprile 2020

Società Advocacy - Albatravel Group

2. Venerdì 24 aprile 2020

Green Network - Elteide - Experis Academy

3. Venerdì 8 maggio 2020

Politecnico di Milano - Miele Italia - WINDTRE

4. Venerdì 15 maggio 2020

Verti - GGF Group - BMW Bank

5. Venerdì 22 maggio 2020

Centro Medico S. Agostino - Rajapack - Sisal

6. Venerdì 29 maggio 2020

Transcom- Verisure - Illimity

7. Venerdì 5 giugno 2020

TeamSystem - Gruppo Activa - CoopVoce

CONDIVIDI
L'ESPERIENZA

Emergenza &
Resilienza CMMC





Programma 2 venerdì 8 maggio 2020

ore 12.00 - Benvenuti – Mario Massone

- ore 12.05

- Verti – Marco Buccigrossi

Strategie di ingaggio proattivo con guida nella pagina di navigazione tramite chat. Come si valuta il servizio di assistenza e il tasso di soddisfazione dei clienti

- ore 12.20

- GGF Group – Fabio Di Giulio

Crisi Covid-19. Evidenza reazioni messe in atto dall'organizzazione BPO nel rispetto dei collaboratori e per rafforzare le relazioni con clienti-committenti.

ore 12.35

- BMW Bank – Luca Agnesi

Progetto e operatività di assistenza remota con consulente esperto in videochat. Sicurezza e fiducia con comunicazione visiva. Efficiente comunicazione da remoto

ore 12.50 - Conclusioni

**CONDIVIDI
L'ESPERIENZA**



**Emergenza &
Resilienza** CMMC





➔ Valutazioni

Per valutare la migliore tra le esperienze presentate nel corso dei webinar organizzati da CMMC.

- 1) In base al numero e al tipo di richieste di interazioni che ci giungeranno durante e dopo il webinar.**
- 2) In base alla valutazione di un questionario on-line sulle modalità di presentazione e sui contenuti.**

Accedere a questo link: <http://www.forum-ucc.it/vota-le-esperienze-cmmc-2020>





Prossimo incontro 3 venerdì 22 maggio 2020

CONDIVIDI
L'ESPERIENZA



- ore 12.00 - Benvenuti – Mario Massone

– **Centro Medico Sant'Agostino – Silvano Rubino**

Progetto di marketing automation, per migliorare la comunicazione con i pazienti, personalizzando il tipo di messaggi, sulla base di bisogni espressi o impliciti e di presa in carico globale.

– **Rajapack – Lorenza Zanardi e Marco Ciccolella**

Live chat sul sito rajapack.it come supporto pre e post vendita.
I risultati: incremento del conversion rate e miglioramento CX

– **Sisal - Nicola Grillo**

Progetto di assistenza remota ai gestori dei punti vendita con integrazione al CRM.
Modalità operative e garanzia di rapidità e di visione completa del processo di assistenza.

- ore 12.50 - Conclusioni

Emergenza &
Resilienza CMMC



Martedì 26 maggio ore 12
**Incontro presentazione della ricerca e
condivisione esperienze**

La ricerca qualitativa - promossa dal gruppo AI & CMMC del Club CMMC - indaga su cosa è cambiato e cambierà, con l'emergenza Covid19, per le applicazioni di AI Intelligenza Aumentata nei processi di relazione ed esperienza con Clienti/Cittadini e Collaboratori.

Quelli
che
aspettano...



ARRIVEDERCI

venerdì 22 maggio 2020

Emergenza &
Resilienza

CMMC

