

Laboratorio CMMC 2019

Allenarsi ad un Nuovo Customer Service

*** prima edizione ***

Mercoledì 15 maggio 2019 ore 9,30

Randstad - Via Lepetit 8/10 - Milano



● Obiettivi

Con questo innovativo laboratorio CMMC si propone di fornire idee (sensibilizzare) e metodi (formare) per:

- agire sulle scelte che riguardano le attività di relazione con i clienti
- aumentare professionalità e qualità nella relazione con i clienti
- incrementare la customer satisfaction e la fidelizzazione
- gestire più interazioni con i clienti nei vari punti di contatto.

● Target

Il laboratorio è destinato a Responsabili dei Servizi Clienti, Contact Center, Marketing Manager, CX Manager, CRM Manager; Responsabili di Aziende che operano in diversi settori - dalle Telco ai Servizi Finanziari - e con specializzazione in servizi di business processing outsourcing.

● Formula

Il laboratorio è composto da una sessione plenaria e due sessioni parallele, così strutturate:

- Introduzione tematica per ogni slide
- Laboratorio (slide con domanda aperta su cui lavorare)
- Risposta individuale scritta + open table
- Mini debrief
- Incontri individuali di approfondimento (speed date)

● Programma

ore 9,30 – Registrazione

Prenotazione dei laboratori a) o b) e degli incontri individuali ore 10 - sessione plenaria

▶ Trasformazioni ed Esigenze

Mario Massone

▶ Welcome Randstad

▶ Presentazione dei laboratori

Paolo Fabrizio, Customer Service Culture
Maurizio Mesenzani, Value Generation Services

ore 11,15 - intervallo

ore 11,30 - sessioni parallele

► Laboratorio a) - Paolo Fabrizio

"Digital Customer Service: empatia e cultura del cliente nella gestione delle conversazioni digitali"

Abstract

Per integrare con successo i canali digitali nel customer service è necessario curare ogni singola conversazione con il cliente, a prescindere dal punto di contatto.

Oggi più che mai è necessario comunicare in modo rapido, sintetico ed empatico: diffondendo una nuova cultura del servizio clienti e sviluppando nuove competenze per gli assistenti clienti digitali.

Temi

- La cultura del cliente nella organizzazione di ciascun partecipante
- I valori che esprime dentro e fuori dal perimetro del customer service
- Le caratteristiche delle imprese invidiate per la qualità del customer service
- Come conversare con il cliente online creando empatia
- Da addetti ad assistenti clienti digitali: le nuove competenze da sviluppare

► Focus Randstad "La trasformazione digitale nel mondo del lavoro"

► Laboratorio b) - Maurizio Mesenzani

"Processi di caring, up-selling e cross-selling e piattaforme omnicanali"

Abstract

Il customer service di successo richiede competenze e strumenti adeguati a gestire in modo integrato i processi, generando risultati eccellenti in termini di customer satisfaction e customer experience. In quest'ottica risulta fondamentale ripensare il customer journey e i processi di servizio, adottando e configurando le soluzioni tecnologiche più adeguate alle strategie e ai risultati attesi.

Temi

- Dai processi alle metriche e agli indicatori
- Customer Journey e Customer Experience
- Processi di Caring:
 - Informazioni, assistenza tecnica, reclami e credito
 - Quali canali, quali strumenti e quali piattaforme
 - Self-Care
 - Chatbot o Agenti/Operatori
 - Knowledge Base e strumenti di collaboration

► Focus Eudata "Suggerimenti per creare un ottimo BOT"

- Processi di Up-Selling e Cross-Selling:
 - Inbound Sales e Outbound Sales
 - Quali canali, quali strumenti e quali piattaforme
 - Integrated Customer View e Analytics

ore 13,30 – Buffet e Networking

Incontri individuali di approfondimento (speed date)

ore 15,00 - Conclusione laboratorio

● **Partecipazione**

Le condizioni di partecipazione al laboratorio CMMC sono indicate nel modulo di iscrizione da richiedere alla Segreteria del Club CMMC (tel: 0272021195 – e-mail: info@club-cmmc.it). Gli iscritti al Club CMMC possono accedere gratuitamente. E' importante prenotare la partecipazione ai laboratori e agli incontri individuali.

● **I Protagonisti dei Laboratori CMMC**

Paolo Fabrizio

Paolo Fabrizio, Digital & Social Customer Service Trainer, Author, Speaker. Negli anni '90 partecipa alla startup della prima compagnia assicurativa online in Italia seguendo l'intero ciclo di vita del cliente. Dal 2013 come consulente e formatore aiuta le imprese a sfruttare il servizio clienti digitale. Fondatore di CustomerServiceCulture.com, è autore dei libri 'Vendere con il Servizio Clienti' (2018) e "La Rivoluzione del Social Customer Service" (2015). Speaker a convegni tematici in Italia e all'estero e lecturer all'Università Bicocca di Milano (2019).

Maurizio Mesenzani

Maurizio Mesenzani, esperto di Customer Service e Social CRM ha operato come consulente e formatore nella progettazione e gestione dei più grandi call e contact center italiani e ha avviato i primi progetti su social caring in Italia. Dopo anni di esperienza dal 1994 al 2008 in RSO-Irso, Andersen Consulting, Butera e Partners, Tesigroup e Telecom - Tils, ha fondato arke management consulting services da cui sono nate Welikecrm prima e Chorally poi. Nel 2015 è Fondatore e Sales Director di Chorally fino al 2018. Ha lavorato con clienti pubblici e privati tra cui FCA Group, Vodafone, Linear-Unipol, Windtre, Webank-BPM, Facile.it, Teleperformance, Comdata, Regione Lombardia, GSE, MIUR, Presidenza del Consiglio.

Mario Massone

Mario Massone, è nato a Torino nel 1947, bachelor Scuola di Amministrazione Industriale Università di Torino. Ha operato presso importanti Gruppi - tra cui Sip (oggi Telecom Italia), Rank Xerox (oggi Xerox) e DuPont - assumendo crescenti responsabilità direzionali. Da sempre interessato al Marketing e alla Innovazione, ha pubblicato due libri ("Telefono e organizzazione" e "Il telefonino, successo italiano") e numerosi articoli. Ha organizzato e condotto seminari e corsi di formazione. Nel 1987 ha costituito MARKAB. Nel 1998 ha fondato il Club CMMC - Customer Management Multimedia Competence - (www.club-cmmc.it). Dal 2008 si occupa di Social Collaboration e Comunicazione Unificata e ha creato il Forum UCC+Social (www.forum-ucc.it).