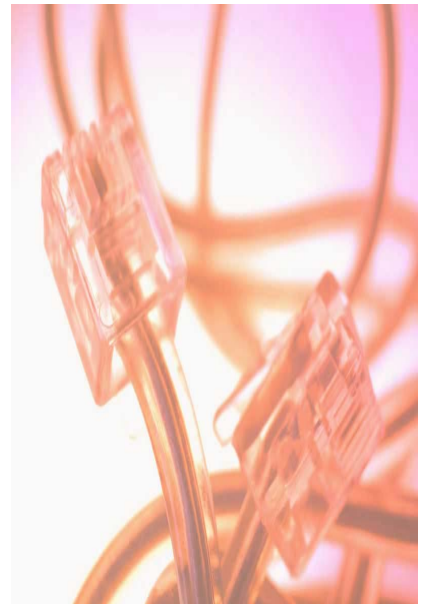




## 1^ Giornata Nazionale del CRM e dei Call Center

giovedì 16 ottobre 2003 presso le sedi delle aziende partecipanti

L'evento che coinvolge un centinaio di aziende e parecchie migliaia di persone del settore in tutta Italia, intende far conoscere la qualità e la complessità dei servizi svolti dai Call Center e dai CRM-Customer Service e promuovere le varie professionalità richieste da queste organizzazioni. Ciascuna azienda organizza la giornata presso la propria sede.



### Attività rivolte al proprio mercato.

<

La partecipazione sarà dedicata ai propri clienti (nuovi servizi, benchmarking e testimonianze) e a target esclusivi (workshop dedicati ad addetti ai lavori - partner tecnologici, fornitori di risorse umane e committenti interni) per illustrare nuove soluzioni e servizi particolarmente innovativi adottati dal CRM e Call Center.

>

-

### CRM - Customer Relationship Management

Il CRM è una filosofia di business, un'attitudine verso i Clienti, supportata dai processi e dai sistemi. Lo scopo è la costruzione di relazioni personalizzate di lungo periodo con il Cliente, mediante la comprensione delle esigenze e delle preferenze del singolo e l'aggiunta, in questo modo, di valore per l'Azienda ed il Cliente.

~

≡

### Call Center

Il Call Center è una struttura organizzata con risorse umane specializzate e risorse tecnologiche integrate, che gestisce in modo efficace ed efficiente volumi elevati di contatti multimediali inbound (in entrata) ed outbond (in uscita) tra un'Azienda o un Ente ed i suoi Clienti.

≡

≡

**SFERIKA** Vi invita a partecipare alla prima giornata nazionale del CRM e dei Call Center semplicemente compilando il seguente modulo che potrà essere spedito via fax al numero 0432 820813 o via e mail all'indirizzo [info@sferika.com](mailto:info@sferika.com).



S F E R I K A

Nominativo :

Società :

Indirizzo :

Telefono :

Cellulare :