

Quelli
che
aspettano...



BENVENUTI

venerdì 5 giugno 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...



il webinar inizierà tra 2 minuti
mettere in mute audio e video
esclusi i relatori - grazie

Quelli
che
aspettano...



BENVENUTI

venerdì 5 giugno 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



**CONDIVIDI
L'ESPERIENZA**

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

**Emergenza &
Resilienza** CMMC





Programma incontro venedì 5 giugno 2020



- ore 12.00 - Benvenuti – Mario Massone

- ore 12.05 – **TeamSystem – Francesco Pizzorno**

Riprogettazione del Customer Journey, Human & Digital. Transformation
Descrizione dei passi seguiti e dei primi risultati raggiunti sui KPI.

- ore 12.20 – **Gruppo Activa – Marco Borgherese**

Dal Covid a una nuova normalità: resilienza e trasformazione digitale alla base dei servizi di caring personalizzati e di un modello organizzativo agile per le customer operation.

- ore 12.35 – **CoopVoce – Matteo Gamberini**

Valorizzazione dei clienti con gestione unificata canali social, messaging e chat
L'evoluzione delle funzioni del CRM integrate nella piattaforma multichannel.

- ore 12.50 - **Conclusioni**





➔ FeedBack

Per valutare 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 a 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>



Quelli
che
aspettano...

2020
CMMO
laboratori

Da cross e upselling a retention e caring personale

giovedì 11 giugno 2020 - ore 12 – 12,50

intervengono:

- Maurizio Mesenzani, Value Generation Services
- Michele Albertini, Del Monte & Partner comunicazione
- Marco Chieppe, HubSpot
- Christian Jean Jaurès Setti, Accenture Interactive

Emergenza &
Resilienza

CMMC

I Giovedì di CMMC





Competenze digitali: da importanti ad essenziali

giovedì 18 giugno 2020 - ore 12 – 12,50

intervengono:

- Laura Onestinghel, Randstad
- Paolo Fabrizio, Customer Service Culture
- ... e altre testimonianze...



Programma incontro venedì 5 giugno 2020



- ore 12.00 - Benvenuti – Mario Massone

- ore 12.05 – **TeamSystem – Francesco Pizzorno**

Riprogettazione del Customer Journey, Human & Digital. Transformation
Descrizione dei passi seguiti e dei primi risultati raggiunti sui KPI.

- ore 12.20 – **Gruppo Activa – Marco Borgherese**

Dal Covid a una nuova normalità: resilienza e trasformazione digitale alla base dei servizi di caring personalizzati e di un modello organizzativo agile per le customer operation.

- ore 12.35 – **CoopVoce – Matteo Gamberini**

Valorizzazione dei clienti con gestione unificata canali social, messaging e chat
L'evoluzione delle funzioni del CRM integrate nella piattaforma multichannel.

- ore 12.50 - **Conclusioni**



Quelli
che
aspettano...



Quelli
che
aspettano...



ARRIVEDERCI

giovedì 11 giugno 2020

Emergenza &
Resilienza

CMMC

