

**Corso di Specializzazione in Marketing
Management dei servizi di CRM e Contact Center**

Milano, Giugno - Settembre 2003

Risorse *callcenter*, società specializzata nella Gestione delle Risorse Umane che operano nei Call Center e Club CMMC presentano il primo Corso di Specializzazione in Marketing Management.

Obiettivi:

Questo particolare momento di sviluppo del mercato richiede prioritariamente la creazione di professionisti nell'ambito del Marketing dei servizi di Crm e Call e Contact center, dal punto di vista delle strategie e degli strumenti di Marketing. Nel Corso saranno anche trattati gli aspetti di valorizzazione dei servizi di contact center e Crm e la definizione degli Sla.

Tutti elementi conoscitivi indispensabili, sia per chi opera sul versante delle organizzazioni in-house sia per chi si trova presso le società outsourcer.

Destinatari:

Tutti coloro che ritengono di dover sviluppare, per la propria crescita professionale, le competenze relative al Marketing:

- Responsabili che operano all'interno dei Dipartimenti di Marketing e che interfacciano strutture di call center interni e/o esterni all'azienda
- Responsabili Marketing delle società outsourcer.
- Responsabili Commerciali (Account) delle società outsourcer.

Metodologia didattica

Il Corso prevede l'alternarsi di momenti di docenza, condivisione di esperienze e lavori di gruppo che permettano l'acquisizione di competenze teoriche e pratiche. Parte integrante del percorso formativo è la partecipazione di esperti, che porteranno le loro testimonianze con casi applicativi. Alla fine del percorso verrà rilasciato un attestato di partecipazione al Corso di Specializzazione.

PROGRAMMA Modulo 1 - MARKETING E CRM

19 giugno 2003

9.00 - 9.30

Mario Massone, MARKAB

- Apertura
- I Call Center e il CRM
- I Call Center sul mercato italiano,
- Inhouse e outsourcing, definizioni, attori e loro posizionamento

9.30 - 11.00

Vilma Scarpino, DOXA

- le ricerche e gli strumenti CATI
- le gestione di una ricerca

11.00 - 11.30 **coffee break**

11.30 - 13.00

Gianni Bozzeda, TELESURVEY

- Le ricerche di mercato nei call center
- B2C e B2B
- Qualificazione e lead generation, Identificazione e acquisizione database,
- Presa appuntamenti, Recupero clienti inattivi, traffic building, rinnovi e acquisizioni abbonamenti, analisi di prospecting.

13.00 - 14.00 **pausa per il pranzo**

14.00 - 15.30

Rossella Tosto, Datamedia

- Le Analisi di Customer Satisfaction

15.30 - 16.00 **coffee break**

16.00 - 17.30

Daniela Redolfi, Avvocato QUIL

- La Privacy, opt-in e opt-out: le condizioni di legittimità nella raccolta diretta e indiretta di dati personali e nell'uso di tali dati per contattare clienti e prospect

20 giugno 2003

9.00 - 10.00

Elena Santambrogio ORACLE

- Processi analitici del CRM

10.00 - 11.00

Valeria Tosi, BMW ITALIA

- Start-up di un progetto di CRM in un'azienda automobilistica

11.00 - 11.30 **coffee break**

11.30 - 12.30

Marco Marcone, Poste Italiane

- Definizione e strategie di CRM

12.30 - 13.00

Esercitazioni

13.00 - 14.00

pausa per il pranzo

14.00 - 15.00

Rino Pannella, Roche

- Crm, Call Center e Internet, integrazione possibile

15.00 - 16.00

Andrea Cerri, BTicino

- L'impatto del CRM sui vari settori aziendali e benefici connessi

16.00 - 16.30 **coffee break**

16.30 - 17.00

Esercitazioni

17.00 - 17.30

Mario Massone

Conclusioni modulo

PROGRAMMA Modulo 2 - MARKETING E SERVIZI CRM

11 settembre 2003

9.00 -10.00

Mario Massone, MARKAB

- Apertura
- Il Marketing per i servizi di Call Center
- Il valore ed i prezzi dei servizi di Call Center

10.00 - 11.00

Francesco Varanini

- Relazione tra Committenti ed Erogatori di servizio

11.00 - 11.30 **coffee break**

11.30 - 13.00

Marco Biondi, Softpeople

- I Clienti e le aziende, carenze nei sistemi di relazione
- Metodologie e tecniche idonee, costi e benefici
- Investimenti da effettuare

13.00 - 14.00 **pausa per il pranzo**

14.00 - 15.30

Simona Chiarello, Paolo Pasotti, TELE2

- Dalla parte del Committente: costruzione del Capitolato dei Servizi di Call Center
- Esercitazioni

15.30 - 16.00 **coffee break**

16.00 - 17.30

Roberto Boggio, GialloVoice

- Dalla parte dell'Erogatore dei servizi: costruzione dell'Offerta dei Servizi
- Esercitazioni

12 settembre 2003

9.00 - 11.00

Alberto Zunino, TELECONTATTO

- Metodi di costruzione del prezzo
- Le variabili di costo in gioco
- Descrizione delle variabili da considerare e raccomandazioni per attività outbound

11.00 - 11.30 **coffee break**

11.30 - 13.00

Alberto Zunino, TELECONTATTO

- Descrizione delle variabili da considerare e raccomandazioni per attività inbound
- Esercitazioni

13.00 - 14.00 **pausa per il pranzo**

14.00 - 15.30

Mario Massone, MARKAB

- Service Level Agreement (SLA), costruzione ed impiego

15.30 - 16.00 **coffee break**

16.00 - 17.30

Mario Massone, MARKAB

- Gruppi di lavoro dedicati alla revisione delle linee guida degli SLA prodotte da CMMC
- Conclusioni modulo

Sede e durata del Master:

Sono state prenotate due sale di diverse dimensioni. Alla scadenza delle iscrizioni, a seconda del numero di iscritti, verrà definita la sala e ne verrà data comunicazione ai partecipanti, prima dell'inizio del corso stesso.

Il Corso è strutturato su 2 moduli di 15 ore (2 giornate) e si sviluppa in modalità estensiva.

Calendario:

Modulo 1: Marketing e CRM
19 - 20 Giugno (giov - ven)

Modulo 2: Marketing e Servizi di CRM
11 - 12 Settembre (giov - ven)

Il corso si terrà dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30

Costo:

Modulo 1: Marketing e CRM

Per gli iscritti CMMC: 490 Euro + Iva

Per i non iscritti: 700 Euro + Iva

Modulo 2: Marketing e Servizi di CRM

Per gli iscritti CMMC: 490 Euro + Iva

Per i non iscritti: 700 Euro + Iva

Per quanti fossero interessati a tutte e 4 le giornate

(Modulo 1 + Modulo 2):

Per gli iscritti CMMC: 910 Euro + Iva

Per i non iscritti: 1300 Euro + Iva

Modalità di iscrizione:

Comunicare la propria adesione **indicando il modulo (o i moduli) di interesse**, via mail a: formazione@risorsecallcenter.com indicando i propri dati anagrafici e di fatturazione, verrà così inviata la scheda di iscrizione da compilare e rinviare con la ricevuta di avvenuto bonifico bancario.

Estremi per il pagamento:

c/c n.18082 Beneficiario: CPS Causale : Corso MKTG Risorsecallcenter Modulo.....

CAB 01628

ABI 5584

Banca Popolare di Milano Ag.28 Via Rubens, 7 Milano

Scadenza per l'iscrizione:

MODULO 1: 12 Giugno

MODULO 2: 4 Settembre

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:

Risorse *callcenter*

Bastioni di Porta Volta, 11

20121 Milano

Tel +39 02 62912386

www.risorsecallcenter.com

formazione@risorsecallcenter.com