



## Invito al ContactCenterTour®

**dedicato al mondo del CRM e dei CONTACT CENTER**

*Una occasione di incontro per i Responsabili Servizio Clienti e Customer Service, i Contact Center Manager, i CRM Manager, i Responsabili Risorse Umane, gli IT Manager e tutti gli Imprenditori e i Manager interessati all'innovazione dei servizi di relazione con Clienti, Consumatori e Cittadini.*

### Programma degli incontri

- |                  |                     |   |
|------------------|---------------------|---|
| ● <b>Napoli</b>  | <b>13 giugno</b>    | <b>Unione degli Industriali, Piazza dei Martiri, 58</b> |
| ● <b>Bari</b>    | <b>14 giugno</b>    | <b>Acquedotto Pugliese, Via Cogneetti 36</b>            |
| ● <b>Firenze</b> | <b>20 giugno</b>    | <b>Auditorium al Duomo, Via de' Cerretani 54/r</b>      |
| ● <b>Padova</b>  | <b>27 giugno</b>    | <b>Accademia Palace Hotel, Via del Pescarotto 39</b>    |
| ● <b>Milano</b>  | <b>29 giugno</b>    | <b>Centro Congressi Le Stelline, Corso Magenta 61</b>   |
| ● <b>Bologna</b> | <b>5 settembre</b>  | <b>Crif- Cribis, Via M. Fantin 1- 3</b>                 |
| ● <b>Palermo</b> | <b>7 settembre</b>  | <b>Holiday Inn, Viale Regione Siciliana 2620</b>        |
| ● <b>Torino</b>  | <b>12 settembre</b> | <b>NH Santo Stefano, Via Porta Palatina 19</b>          |
| ● <b>Genova</b>  | <b>13 settembre</b> | <b>Sviluppo Italia, Via Greto di Cornigliano 6R</b>     |
| ● <b>Roma</b>    | <b>19 settembre</b> | <b>Poste Italiane, Viale Asia 90</b>                    |



## Premesse

L'iniziativa propone un nuovo modello di incontri professionali caratterizzati dalla localizzazione, la più vicina possibile alle sedi delle aziende interessate, e dai contenuti informativi portati da CMMC e da alcune aziende che operano in modo specializzato sul mercato dei Contact Center.

Infatti dal primo punto di vista il programma di tali incontri interessa 10 località e sarà ospitato sia presso sedi istituzionali sia presso strutture congressuali. La seconda considerazione riflette lo spirito di CMMC, caratterizzato dal confronto e dallo scambio di informazioni professionali tra gli imprenditori e i manager che operano della filiera.

Inoltre, nel corso degli incontri si potranno conoscere i dati dei principali parametri di servizio impiegati negli Sla ed i prezzi praticati per i servizi di Contact Center. Buon Tour !

## Agenda incontro - struttura base

ore 9,00

**Registrazione ospiti**

ore 9,30

**Benvenuto, a cura dell'organizzazione che ospita l'incontro**

ore 10,00

**Il mercato della Relazione con il Cliente, stato dell'arte e prospettive**

ore 10,30

**coffee break, offerto da CMMC e società sponsor**

ore 11,00

**Le innovazioni: Organizzazione e Risorse Umane**

ore 11,20

**Le innovazioni: Multimedialità, self-service, IP e applicazioni Crm**

ore 11,40

**La Giornata Nazionale 2006 del Crm e dei Contact Center**

ore 12,00

**Dibattito e Conclusioni**

**➡ L'ingresso agli incontri è gratuito, ma occorre prenotare**

**Mi interessa prenotare la presenza al ContactCenterTour®:**

**Società:** .....

**Via:** ..... **Cap:** ..... **Città:** .....

**tel.:** ..... **fax :** .....

**Nome:** ..... **Cognome:** .....

**Funzione:** ..... **e-mail:** .....

**Sarò presente all'incontro programmato nella città di:** .....

**Attendo di ricevere conferma e conoscere l'agenda dettagliata dell'incontro.**

Consenso al trattamento dei dati personali.

Si informa il/i partecipante/i ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30.6.2003 che i propri dati personali riportati sulla scheda di adesione saranno trattati in forma autorizzata da Markab per conto di CMMC per l'adempimento di ogni onere relativo all'iscrizione, per finalità statistiche e per l'invio di materiale.

**Inviare questa prenotazione con e-mail [info@club-cmmc.it](mailto:info@club-cmmc.it) o con fax 02.875234**

**Per informazioni: Segreteria CMMC Via San Vittore 6 20123 Milano - tel: 0272021195**