

# CRM: LA STRATEGIA

## DESCRIZIONE

Saper utilizzare il software di Customer Relationship Management, conoscerne il significato, le potenzialità e i processi che è in grado di gestire è indispensabile per la crescita e la competitività del business. Questo corso fornisce le competenze e gli strumenti necessari per decidere come applicarlo nella propria realtà aziendale.

## PROGRAMMA

- Definizione, nascita e storia delle applicazioni CRM;
- Gli Obiettivi della gestione CRM;
- Le tipologie di software CRM;
- La relazione con il cliente;
- La fidelizzazione del cliente;
- Il mercato CRM: panoramica delle soluzioni;
- Alcune statistiche di mercato;
- Le logiche base del software CRM;
- I processi e i flussi di lavoro gestibili;
- Differenze con il gestionale (ERP) e integrazione CRM-ERP;
- Le applicazioni mobile;
- Esempi pratici di gestione processi e dati, di lettura statistiche e report;
- Confronto operativo tra alcune soluzioni sul mercato.

## DESTINATARI

Imprenditori e Dirigenti, Responsabili Area (commerciale, IT, marketing, supporto clienti), Project Manager

## DURATA

16 ore

