



CORSI INTERAZIENDALI

per la crescita e lo sviluppo della tua impresa!

CORSO

L'analisi, l'organizzazione, la gestione e il controllo del customer service per la fidelizzazione del cliente

Pavia, 17-24 novembre 2022

Obiettivi

Il corso si pone l'obiettivo di focalizzarsi con successo nel servizio alla clientela, per mantenerne con continuità la soddisfazione e di fornire quindi un Modello gestionale, il CRM (Customer Relationship Management)

Target

Il corso si rivolge a imprenditori e I responsabili delle funzioni aziendali a contatto con la clientela.

Programma

- Vision, Mission e Posizionamento aziendale coerente
- Dai bisogni ai desideri
- Dalle azioni agli interventi
- Le risorse impiegate e gli obiettivi conseguenti
- Gli elementi del mix-gestionale
- Il *Marketing one to one* come risorsa
- L'individuazione della relazione tra il valore e la fidelizzazione
- La valorizzazione del potenziale dei clienti
- Gli interventi operativi:
- *Mix* di fidelizzazione
- Il CRM (Customer Relationship Management) Modello gestionale
- Il coinvolgimento degli attori interni
- Gli indicatori di risultato (da zero deficit a zero defention)
- La redditività

Docente: dott. Silvano Magnabosco

Al termine del corso il materiale didattico verrà inviato in formato cartaceo.

Durata e orario

17-24 novembre 2022 dalle ore **9.15** alle ore **17.15** (14 ore)

Sede: Pavia, Via Mentana 27 c/o sede Camera di Commercio

Modalità di partecipazione

Il corso prevede una **quota di partecipazione** individuale di € 200,00 + IVA.

Nel caso di più partecipanti di una stessa azienda è prevista una riduzione del 30% per ogni iscritto oltre al primo.

La quota di partecipazione dovrà essere versata a mezzo **Bonifico Bancario** – codice iban: IT34V0569611300000005750X58 - **Intestato a: PAVIASVILUPPO**, Azienda Speciale Camera Commercio Pavia, presso BANCA POPOLARE DI SONDRIO, Succursale di Pavia PIAZZALE PONTE COPERTO TICINO 11 - 27100 PAVIA (PV), Pavia, **specificando la causale del versamento**. A seguito del pagamento verrà rilasciata regolare fattura.

L'iscrizione si intende perfezionata alla compilazione del form on-line, accompagnata dalla ricevuta del versamento della quota prevista, entro 7 giorni dalla data di inizio del corso. La compilazione del form è comunque vincolante e in caso di disdetta è necessario avvisare Paviaviluppo tramite mail a paviaviluppo@pv.camcom.it. Sarà restituito il 50% della quota di partecipazione agli iscritti che recedono dal corso entro il terzo giorno precedente la data di inizio. Negli altri casi la quota non potrà essere resa.

Il corso verrà attivato al raggiungimento di un numero minimo di n. 5.

PAVIASVILUPPO si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso qualora non sia raggiunto il numero minimo di partecipanti e non si assume nessuna responsabilità in caso di annullamento per cause di forza maggiore. Le quote versate verranno restituite.

AL TERMINE DEL CORSO VERRA' RILASCIATO UN ATTESTATO DI FREQUENZA

[Iscriviti On-Line](#)

[CLICCA QUI](#)

Paviaviluppo- Azienda Speciale
Camera di Commercio di Pavia
Via Mentana 27- 27100 Pavia
Tel. 0382.393261/277

E-mail paviaviluppo@pv.camcom.it



Paviaviluppo CCIAA Pavia



@PAVIASVILUPPO

**AZIENDA CON SISTEMA
DI GESTIONE QUALITÀ
CERTIFICATO DA DNV GL
= ISO 9001 =**

Organizzazione certificata per le attività di progettazione ed organizzazione di percorsi di formazione e di aggiornamento rivolti alle imprese, di formazione per l'autoimprenditorialità, di formazione superiore e corsi di abilitazione professionale.

Paviaviluppo è soggetto iscritto all'albo regionale degli operatori accreditati per servizi di istruzione e formazione professionale