



CRM Imprese **Agroalimentare e Turistico** **Eventi Formativi**

La relazione con il cliente in modo semplice, on line e su “mobile”

EDIZIONE DEL 19 Novembre 2015

Presso Oasi Fiume Alento, Complesso Diga Alento – Località Piano della Rocca, 84060 Prignano Cilento (SA)

ORARIO: dalle 9.30 alle 13.30

SOMMARIO DEGLI INTERVENTI

Funzionalità di base del CRM (Microsoft Dynamics CRM 2015 Cloud)
Qualificazione Clienti Potenziali, Aziende e Contatti
Creazione Elenchi di Marketing
Creazione e gestione di una campagna di marketing
Analisi della Soddisfazione del Cliente

RELATORI E DOCENTI

Aldo Borelli
Nunzia Del Giudice
Alessandro Rossi

Delegato CRM KIBSLAB - Coordinatore

SEDI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

EDIZIONE: In Aula dalle ore 9.30 alle 13.30

Soggetto Attuatore



SESSIONI: On Line (moduli da 2h)
con prenotazioni settimanali

entro dicembre2015

DESTINATARI

Responsabili marketing e commerciale
Addetti Marketing
Addetti comunicazione ed eventi
Addetti al commerciale
Personale Call Center

1 di 2



La tua
Campania
cresce in
Europa

OBIETTIVI

Il CRM offre all'organizzazione una visualizzazione completa delle informazioni sui clienti incluse tutte le interazioni di vendita, marketing e servizio della società con tali clienti. Tutti i reparti dell'organizzazione possono utilizzare questo database centralizzato per accedere alle informazioni e agli strumenti necessari per interagire con i clienti con maggiore efficacia.

Il Direct Marketing, condotto attraverso lo strumento CRM, consente di stabilire una relazione diretta e duratura con il cliente, personalizzando i messaggi in funzione delle specifiche esigenze, delle caratteristiche del singolo destinatario e in relazione alla specifica fase del ciclo di vita dello stesso, ottimizzandone la "profilazione".

Il modulo Marketing del Sistema Microsoft Dynamics CRM permette di automatizzare ed ottimizzare le attività operative di marketing, di vendita e di Customer Service su canali off-line e online.

CONTENUTI

Qualificazione e Lead Generation

Navigazione e consultazione, Ricerche semplici ed avanzate, Visualizzazioni, Esportazioni, Importazioni, Condivisione e Assegnazione record nel CRM

Registrazione e Consultazione degli Impegni relativi agli Account, Contatti e Lead (Attività, Telefonate, Appuntamenti, Mail)

Creazione e qualificazione di Elenchi Marketing statici e dinamic

Modelli di mailing massivo

Modelli di messaggio

Pianificazione di una Campagna Marketing

Creazione e gestione di una mini campagna Marketing

Gestione impegni (telefonate, e mail, fax etc)

Creazione di Report ad hoc

Registrare risposte a Campagna

Analizzare i risultati della Campagna (Marketing Analitico)

Customer Satisfaction

Social Listening