



knowledge  
Innovation  
Business  
Services



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

# **L'INNOVAZIONE DELLA COMUNICAZIONE STRATEGICA DIGITALE ATTRAVERSO IL CRM**

*EDIZIONE DEL 14 MARZO 2016*

*Presso Fondazione Alario per Elea Velia*

*Viale Parmenide – Frazione Marina 84046 Ascea (Sa)*

*ORARIO: dalle 15:00 alle 18:00*

### **SOMMARIO DEGLI INTERVENTI**

Caratteristiche e peculiarità delle Imprese di Servizi Turistici

I Servizi e il concetto di Qualità

CRM e Innovazione della Digital Strategy Communication

Le nuove sfide e le opportunità del WEB-CRM e il potenziamento dell'offerta turistica lungo direttrici innovative e originali.

La modifica della domanda e le nuove esigenze dei turisti

### **RELATORI E DOCENTI**

Maria Rosaria Nese

Aldo Borelli

Nataly Garofoli

Federico Curcio

Giovanni Rizzo

Giuseppe Condorelli

Project Manager KIBSLAB

Docente CRM KIBSLAB

Relatrice CRM Turismo – R&S Management

Presidente Rete d'Impresa A.RISTHOTEL

Direttivo A.RISTHOTEL- Coordinatore

Presidente ODCEC Vallo della Lucania

### **SEDI E MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**EDIZIONE:** In Aula dalle ore 16.00 alle 19.00

*Soggetto Attuatore*



**SESSIONI:** On Line (moduli da 2h)

con prenotazioni settimanali



## ***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

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

Creazione e qualificazione di Elenchi Marketing statici e dinamici

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)

Registrazione risposte a Campagna

Analizzare i risultati della Campagna (Marketing Analitico)

Customer Satisfaction