

PMGT-35 - CONOSCI IL TUO CLIENTE COME TE STESSO: DAL DATABASE MARKETING AL CRM 2.0

Categoria: **Management & Soft Skills**

INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:
1,5 Giorni



Categoria:
Management & Soft
Skills



Qualifica Istruttore:
Docente Senior (min.
5 anni)



Dedicato a:
Manager



Produttore:
PCSNET

OBIETTIVI

Evidenziare le caratteristiche del CRM nell'era della multicanalità.
Definire gli strumenti per capitalizzare il customer lifetime value.
Analizzare le caratteristiche del CRM 2.0.
Evidenziare le potenzialità del CRM in termini di data mining.
Analizzare le logiche per l'integrazione del CRM con il piano di comunicazione one to one.

PREREQUISITI

Nessun prerequisito.

CONTENUTI

Punti chiave in ogni fase della relazione con il clientell CRM in relazione al concetto di qualitàll CRM come strumento strategico e operativo finalizzato alla fidelizzazione del clientell CRM come integrazione degli strumenti operativi per la gestione della relazione con il clientell CRM nell'era della multicanalitàll governo del Customer Lifetime value: data mining e customer intelligenceCustomer segmentation e campaign managementMisurazione e controllo della customer satisfactionCasi aziendali

INFO

Materiale didattico: Dispense PCSNET

Costo materiale didattico: 20 € incluso nel prezzo del corso a Calendario

Natura del corso: Teorico Metodologico