

CRM COLLABORATIVO

LA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON IL CONSUMATORE



Il Customer Relationship Management (CRM) è l'approccio strategico per individuare e ottimizzare l'offerta ai diversi segmenti di clienti e per passare progressivamente dal mass marketing al one to one marketing. Il Customer Relationship Management collaborativo crea l'opportunità di generare valore con un consumatore target comune e di sviluppare una relazione reciproca e continuativa tra insegna, prodotti e i target di consumatori condivisi. Migliorare la soddisfazione del consumatore e le performance di Industria e Distribuzione nel tempo, creando valore. Questi gli obiettivi del modello Consumer Relationship Management congiunto messo a punto da ECR Italia.

OBIETTIVI

- Condividere i principi e le logiche di base del Consumer Relationship Management.
- Fornire una visione chiara e completa delle diverse tipologie di CRM per l'Industria e per la Distribuzione.
- Apprendere la metodologia e le logiche del modello di CRM collaborativo elaborato da ECR Italia.
- Capire come realizzare nella pratica un progetto di CRM collaborativo.
- Valutare l'impatto dell'implementazione sui processi operativi e i sistemi informativi interni alla propria azienda.

CONTENUTI

- Il Consumer Relationship Management: concetti generali.
- La nascita del CRM in Europa e in Italia.
- Le tipologie di CRM: Industria, Distribuzione, CRM collaborativo.
- Il CRM nell'Industria e nella Distribuzione.
- CRM collaborativo: definizioni, razionali ed esempi concreti.
- Lo stato dell'arte in Italia.
- Il modello di CRM collaborativo di ECR Italia.
- Le 4 fasi: allineamento, strategie e tattiche, segmentazione del consumatore, indicatori di performance.
- Gli impatti organizzativi.

MARKETING & SALES COMMUNITY DI INDICOD-ECR

La partecipazione al corso dà diritto all'iscrizione alla Marketing & Sales Community di Indicod-Ecr.

| Durata | Data | Città | Codice |
|----------|----------------|--------|-------------------|
| 1 giorno | 20 giugno 2012 | Milano | 8032089000475-005 |



*Sconto 5% per iscrizioni entro 15 giorni dall'inizio dei corsi;
Sconto 5% per iscrizioni multiple (più di tre persone).*

DOCENZA

Bain & Company

DESTINATARI

Product manager e assistenti, buyer e assistenti, trade marketing, key account manager, venditori, imprenditori, brand manager, category manager, responsabili delle vendite, merchandising, acquisti, logistica, marketing, sistemi informativi e commerciali

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Aziende associate:
600 € + IVA
Aziende non associate:
700 € + IVA

Comprende:

- 📅 Sessione formativa in Aula (1)
- 📖 Manuale
- 🎭 Role Playing (1)
- 📊 Questionario di autovalutazione
- 📄 Scorecard
- 🍴 Lunch (1)
- ☕ Coffee break (2)
- 🌐 Community
- 📄 Attestato di partecipazione