

**CORSO DI FORMAZIONE CRM  
CONTROL ROOM E CUSTOMER CARE**

# CONTROL ROOM E CUSTOMER CARE

RISORSE E ATTIVITÀ CHIAVE  
PER UN EFFICIENTE CRM



**Durata** : 5 giornate (40 ore)



**Moduli**: 3

Il percorso formativo è volto alla creazione di **nuove figure professionali** in grado di partire dalle **esigenze dei clienti**, manifestate o intercettate tramite il CRM, per trasformarle in **opportunità di vendita e contatti di valore: Customer Care**.

Il percorso formativo, inoltre, trasferisce come costruire e coordinare una **cabina di regia** che rappresenta «il core» di ogni progetto di CRM aziendale di successo.

## RISULTATI ATTESI

- Apprendere le skills per un uso immediato ed efficace dei nuovi strumenti digitali e di marketing.
- Acquisire la conoscenza completa del cliente per proporre soluzioni mirate e personalizzate, anticipandone le esigenze.
- Trasformare ogni momento di contatto su ogni canale, in una proposta di valore per il cliente.
- Estrarre dati e fornire report di business alla forza vendita per migliorare le performance

# PROGRAMMA

---

## 1

### MODULO CONCETTI ALLA BASE DEL CRM

Ore: 8

- La visione del CRM come strategia di business
- Il *Customer Journey* e i punti di contatto tra azienda e cliente
- Orientamento al cliente e presidio della catena di valore: dal *Customer Service* al *Customer Care*
- Criteri per raccogliere informazioni aggiuntive qualitative e implementare un Database Clienti secondo le logiche del CRM
- *Customer Satisfaction*: creazione e somministrazione di sondaggi a ogni contatto

## 2

### MODULO CUSTOMER CARE CONTROL ROOM

Ore: 24

- Metodo, impostazione e funzionalità della Control Room
- Definizione dei KPI e sistema di misurazione per: canale, punto di contatto, flusso e comportamento
- Uso degli strumenti del *Customer Care*: dal CRM all'intelligenza artificiale
- Analisi centralizzata delle operazioni e definizione delle informazioni da acquisire, volte a profilare e anticipare le esigenze dei clienti
- Estrazione dei dati e creazione di report utili alla forza vendita e alle altre funzioni aziendali
- Vendere con il *Contact Center*: telefono + web + CRM

## 3

### MODULO ESEMPI DI UTILIZZI EFFICACI

Ore: 8

- Analisi di casi di studio
- Simulazione di gestione di un caso tramite demo

# CONTATTI

---



## K-DIGITALE

Via Giovanni Battista Pontani, 33

06128 Perugia



+39 075 7825655



info@k-digitale.com



## Daniele Fogliarini

*Director of Sales*

Cell. +39 348 4714844

daniele.fogliarini@k-digitale.com



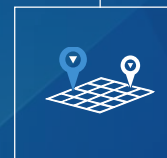
[www.k-digitale.com](http://www.k-digitale.com)



AZIENDA DIGITALE



INDUSTRY 4.0



IOT



SMART CITY