



# CRM 4.0 Marketing Automation e Gestione Clienti

## Obiettivi del corso

Il corso è finalizzato a trasferire competenze tecnico operative per l'utilizzo del software gestionale CRM al fine di costruire un dialogo con l'IT, in merito ai requisiti di un sistema informatico di relazione con il cliente che sia conforme alla struttura aziendale e compatibile e integrabile con gli altri sistemi già utilizzati.

Al termine del corso i discenti saranno in grado di:

massimizzare la fedeltà del Cliente (Customer Loyalty);

progettare una Customer Experience di eccellenza per ottenere un vantaggio competitivo

nuovo e duraturo;

definire un modello di Customer Relationship unico e differenziante;

differenziare gli approcci di relazione commerciale per ogni tipo di cliente (Buyer Persona); definire le specifiche del customer database per scegliere il CRM migliore; organizzare il dato e la comunicazione interna stabilendo flusso e terminologie omogenee;

stabilire utenti con diritti e doveri, identificare la responsabilità del dato per evitare duplicazione, dimenticanze e confusione nella gestione del Cliente/Prospect.

### Requisiti d'accesso

Il Fondo Nuove Competenze 2022-2023 dà ampio spazio al potenziamento delle competenze digital e green all'interno delle aziende, in piena linea con le indicazioni inserite nel PNRR.

### Modalità di formazione

FAD asincrona

#### Durata

40

### FONDO NUOVE COMPETENZE

Il fondo finanzia il costo delle ore destinate alla formazione dei propri dipendenti: rimborsa infatti i costi sostenuti dall'azienda in relazione alle ore di lavoro destinate alla frequenza dei percorsi:

- del 100% dei contributi previdenziali ed assistenziali
- del 60% della retribuzione oraria delle ore destinate alla formazione.