



Strumenti di CRM - Customer Relationship Management - 50 ore

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.

Obiettivo finale è la realizzazione di un sistema informatico utilizzato in relazione al cliente, che sia conforme alla struttura aziendale e compatibile e integrabile con gli altri sistemi già utilizzati.

Tra le competenze in uscita: la progettazione della Customer Experience di eccellenza per ottenere un vantaggio competitivo nuovo e duraturo, la definizione del customer database per scegliere il CRM migliore.

Requisiti d'accesso

Licenza media

Durata

50 ore

Modalità

50% FAD e 50% in aula

Temi principali del programma didattico

- Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione di file e di gestione, reti
- Principali software per la gestione dei flussi informativi
- Elementi di sicurezza digitale
- Funzioni degli applicativi CRM – Customer Relationship Management
- Tool digitali a corredo dei call center (p.e. Cloud computing)
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

