



### destinatari

**Imprenditori e Dirigenti  
Responsabili Area (commerciale, IT,  
marketing, supporto clienti)  
Project Manager.**

### durata

**16 ore**

## CRM: LA STRATEGIA

### descrizione

Saper utilizzare il software di Customer Relationship Management, conoscerne il significato, le potenzialità e i processi che è in grado di gestire è indispensabile per la crescita e la competitività del business. Questo corso fornisce le competenze e gli strumenti necessari per decidere come applicarlo nella propria realtà aziendale.

### obiettivi

Sapere che cos'è un CRM, quali sono le sue principali tipologie e soluzioni e le sue logiche di utilizzo, come utilizzare i processi aziendali gestibili con un CRM e saper fare esempi pratici di gestione dati, come pianificare la scelta strategica da adottare trovando una soluzione CRM nella propria realtà aziendale e saperla sfruttare.

### programma

- Definizione, nascita e storia delle applicazioni CRM
- Gli obiettivi della gestione CRM
- Le tipologie di software CRM
- La relazione con il cliente
- La fidelizzazione del cliente
- Il mercato CRM: panoramica delle soluzioni
- Alcune statistiche di mercato
- Le logiche base del software CRM
- I processi e i flussi di lavoro gestibili
- Differenze con il gestionale (ERP) e integrazione CRM-ERP
- Le applicazioni mobile
- Esempi pratici di gestione processi e dati, di lettura statistiche e report
- Confronto operativo tra alcune soluzioni sul mercato.