

**Master in Marketing Management  
dei servizi di Call e Contact Center**

**Milano, Maggio 2003**

Risorse *callcenter*, in collaborazione con il club CMMC, presenta la prima edizione del Master in Marketing Management, rivolto ai professionals dei Contact Center.

### **Obiettivi:**

Fornire un supporto ai Responsabili che si occupano dello sviluppo dei servizi di call e contact center dal punto di vista delle strategie e degli strumenti di marketing. Saranno anche trattati gli aspetti di valorizzazione dei servizi di contact center e Crm e la definizione degli Sla.

### **Destinatari:**

Tutti coloro che ritengono di dover sviluppare, per la propria crescita professionale, le competenze relative al marketing:

- Responsabili che operano all'interno dei Dipartimenti di Marketing e che interfacciano strutture di call center interni e/o esterni all'azienda
- Responsabili Marketing delle società outsourcer
- Responsabili Commerciali (Account) delle società outsourcer

### **Metodologia didattica**

Il **Master** prevede l'alternarsi di momenti di docenza, condivisione di esperienze e lavori di gruppo che permettano l'acquisizione di competenze teoriche e pratiche. Parte integrante del percorso formativo è la partecipazione di esperti, che porteranno le loro testimonianze con casi applicativi. Si farà ampio uso di una metodologia didattica applicativa.

Alla fine del percorso verrà rilasciato un attestato di partecipazione al Master

### **Sede e durata del Master:**

Il Master ha una durata di 56 ore (8 giornate) e si sviluppa in modalità estensiva (formula giovedì e venerdì) nel mese di Maggio 2003.

La sede è presso la BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA  
via della Moscova, 33 20121 MILANO

### **Calendario:**

08-09 Maggio	(giovedì e venerdì)
15-16 Maggio	(giovedì e venerdì)
22-23 Maggio	(giovedì e venerdì)
29-30 Maggio	(giovedì e venerdì)

#### **Pernottamenti.**

E' possibile usufruire delle convenzioni e degli sconti che Risorse callcenter ha stipulato con una catena alberghiera di Milano.

### **Costo:**

Per gli iscritti CMMC: 1.750 Euro + Iva

Per i non iscritti CMMC: 2.500 Euro + Iva

### **Modalità di iscrizione:**

Comunicare la propria adesione via mail a: [formazione@risorsecallcenter.com](mailto:formazione@risorsecallcenter.com) indicando i propri dati anagrafici e di fatturazione, verrà così inviato il modulo di iscrizione, da compilare e rispedire insieme alla ricevuta di avvenuto bonifico bancario.

### **Estremi per il pagamento:**

c/c n.18082 Beneficiario: CPS Bastioni di Porta Volta, 11 – 20121 Milano

Causale: **Master MKTG Risorse callcenter**

CAB 01628

ABI 5584

Banca Popolare di Milano Ag.28 Via Rubens, 7 Milano

Scadenza per l'iscrizione: **28 Aprile 2003**

## Calendario:

### **GIOVEDÌ 8 Maggio** **Call Center e Marketing**

9.30 - 13.00 ; 14.00 - 17.30  
*Mario Massone (Markab)*

- ❑ Apertura Master
- ❑ I Call Center come strumento e canale di Marketing
- ❑ Il Marketing per i servizi di Call Center
- ❑ I Call Center sul mercato italiano
- ❑ Inhouse e outsourcing: definizioni, attori e loro posizionamento
- ❑ Il valore ed i prezzi dei servizi di Call Center

### **VENERDÌ 9 Maggio** **Il nuovo Marketing**

9.30 - 13.00  
*Salvatore Leggiero (Answer GROUP)*

- ❑ Dalla segmentazione al Marketing One to One
- ❑ Strategie, metodi e strumenti
- ❑ L'efficacia dell'interazione
- ❑ La multicanalità
- ❑ Canali e modelli di relazione
- ❑ Vantaggi e limitazioni offerti dalla multicanalità
- ❑ Casi di comunicazione multicanale

14.00 - 15.30  
*Guido Accardi (Oracle)*

- ❑ Processi analitici del CRM

16.00 - 17.30  
*Gianluca Brochiero (Your Voice)*  
*Luca Bristot (Your Voice)*

- ❑ I servizi di un Communication Service Provider
- ❑ Gestione campagne di marketing in multicanalità
- ❑ Alcuni Business Case

### **GIOVEDÌ 15 Maggio** **Il Cliente e il Crm**

9.30 - 11.00  
*Francesco Varanini (Consulente)*

- ❑ Retention, soddisfazione e fidelizzazione dei clienti
- 11.30 - 13.00  
*Marco Biondi (Softpeople)*
- ❑ I Clienti e le aziende, carenze nei sistemi di relazione
  - ❑ Metodologie e tecniche idonee, costi e benefici
  - ❑ Consigli sugli investimenti da effettuare

14.00 - 15.30  
*Valeria Tosi (Bmw Italia)*

- ❑ Lo start-up di un progetto di CRM in un'azienda automobilistica

16.00 - 17.30  
*Rossella Tosto (Datamedia)*

- ❑ Le Analisi di Customer Satisfaction

### **VENERDÌ 16 Maggio** **Il cliente ed il CRM**

9.30 - 11.00  
*Marco Marcone (Poste Italiane)*

- ❑ Definizione e strategie di CRM

11.30 - 13.00  
*Rino Pannella (Roche)*

- ❑ Crm, Call Center e Internet, integrazione possibile

14.00 - 15.30  
*Andrea Cerri (Bticino)*

- ❑ L'impatto del CRM sui vari settori aziendali e benefici connessi

16.00 - 17,30  
❑ Esercitazioni

**GIOVEDÌ 22 Maggio**  
**Le ricerche e le campagne di marketing**

9.00 - 10.30  
*Vilma Scarpino (DOXA)*

- ❑ Le ricerche e gli strumenti CATI
- ❑ La gestione di una ricerca

11.00 - 13.00  
*Gianni Bozzeda (TELESURVEY)*

- ❑ Le ricerche di mercato nei call center
- ❑ B2C e B2B
- ❑ Qualificazione e lead generation, Identificazione e acquisizione database
- ❑ Presa appuntamenti, Recupero clienti inattivi, traffic building, rinnovi e acquisizioni abbonamenti, analisi di prospecting

14.00 - 15.30

- ❑ Esercitazioni

16.00 - 17.30  
*Daniela Redolfi (Avvocato QUIL)*

- ❑ La Privacy, opt-in e opt-out: le condizioni di legittimità nella raccolta diretta e indiretta di dati personali e nell'uso di tali dati per contattare clienti e prospect (la legge 675/96, il decreto legislativo 171/98 e la direttiva 02/58/CE)

**VENERDÌ 23 Maggio**  
**Capitolato e Offerta Servizi**

9.30 - 13.00  
*Simona Chiarello (Tele 2)*

- ❑ Dalla parte del Committente: costruzione del Capitolato dei Servizi di Call Center

14.00 - 17.30  
*Roberto Boggio (GialloVoice)*

- ❑ Dalla parte dell'Erogatore dei servizi: costruzione dell'offerta dei Servizi

**GIOVEDÌ 29 Maggio**  
**Pricing dei Servizi**

9.30 -13.00; 14.00 - 17.30  
*Alberto Zunino, TELECONTATTO*

- ❑ Metodi di costruzione del prezzo
- ❑ Le variabili di costo in gioco
- ❑ Descrizione delle variabili da considerare e raccomandazioni per attività outbound
- ❑ Descrizione delle variabili da considerare e raccomandazioni per attività inbound

**VENERDÌ 30 MAGGIO**  
**Gli SLA**

9.30 - 13.00  
*Mario Massone (Markab)*

- ❑ Service Level Agreement (SLA), costruzione ed impiego

14.00 - 17.30

- ❑ Gruppi di lavoro dedicati alla revisione delle linee guida degli SLA prodotte da CMMC
- ❑ Conclusione del Master