



***invito***

## **Il mondo della Relazione con i Clienti e dei Contact Center**

*Una occasione di incontro per i Responsabili Servizio Clienti e Customer Service, i Contact Center Manager, i CRM Manager, i Responsabili Risorse Umane, gli IT Manager e tutti gli Imprenditori e i Manager interessati all'innovazione dei servizi di relazione con Clienti, Consumatori e Cittadini.*

**Bari, mercoledì 14 giugno 2006**

**Acquedotto Pugliese, Via Cognetti 36**



**ContactCenterTour® è una iniziativa promossa da CMMC  
Per ulteriori informazioni visitare [www.club-cmmc.it](http://www.club-cmmc.it)**

**\*\*\* Si ringrazia Acquedotto Pugliese per la gentile concessione della sala \*\*\***

## Agenda incontro – Bari mercoledì 14 giugno 2006

ore 9,00

**Registrazione ospiti**

ore 9,30

**Benvenuto**

**Apertura dell'incontro**

**Nicola Di Donna, Direttore Commerciale e Marketing Acquedotto Pugliese**

ore 9,40

**Introduzione**

**L'evoluzione in Acquedotto Pugliese della relazione con i cittadini**

**Donato Marinelli, Responsabile Area Commerciale Acquedotto Pugliese**

ore 10,15

**Il mercato**

**La Relazione con il Cliente, stato dell'arte e prospettive**

**Mario Massone, fondatore CMMC**

ore 10,45

*coffee break*

ore 11,00

**Le innovazioni**

**Come realizzare nuovi modelli di business nella relazione con il Cliente**

**Gianluca Ferranti, Marketing Manager Reitek**

**Come ridurre i costi ed aumentare la produttività**

**Paolo Braida, Amministratore Delegato Qi Europe**

**Come migliorare il servizio con il wireless**

**Andrea Luca Oliva, Key Account Manager GN Netcom**

ore 12,20

**La Giornata Nazionale 2006 della Relazione con il Cliente**

ore 12,30

**Conclusione incontro**

**➔ L'ingresso all'incontro è gratuito, ma occorre prenotare**

**Mi interessa prenotare la presenza all'incontro di Bari del ContactCenterTour®:**

**Società:** .....

**Via:** ..... **Cap:** ..... **Città:** .....

**tel.:** ..... **fax :** .....

**Nome:** ..... **Cognome:** .....

**Funzione:** ..... **e-mail:** .....

**Attendo di ricevere conferma e conoscere l'agenda dettagliata dell'incontro.**

Consenso al trattamento dei dati personali.

Si informa il/i partecipante/i ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30.6.2003 che i propri dati personali riportati sulla scheda di adesione saranno trattati in forma autorizzata da Markab per conto di CMMC per l'adempimento di ogni onere relativo all'iscrizione, per finalità statistiche e per l'invio di materiale.

**Inviare questa prenotazione con e-mail [info@club-cmmc.it](mailto:info@club-cmmc.it) o con fax 02.875234**

**Per informazioni: Segreteria CMMC Via San Vittore 6 20123 Milano - tel: 0272021195**