



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.

Palermo, giovedì 7 settembre 2006

Holiday Inn, Viale Regione Siciliana 2620



**ContactCenterTour® è una iniziativa promossa da CMMC
Per ulteriori informazioni visitare www.club-cmmc.it**

Agenda incontro – Palermo, giovedì 7 settembre 2006

ore 9,00

Registrazione ospiti

ore 9,30

Il mercato

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

Mario Massone, fondatore CMMC

ore 10,00

Le innovazioni

Come considerare la Risorsa Umana una vera Risorsa

Stefano Tomasi, Direttore Commerciale Worknet

Come migliorare il servizio con il wireless

Andrea Luca Oliva, Key Account Manager GN Netcom

ore 10,50

coffee break

ore 11,10

Come realizzare nuovi modelli di business nella relazione con il Cliente

Gianluca Ferranti, Marketing Manager Reitek

Come ridurre i costi ed aumentare la produttività

Massimo Triggiani, Direttore Commerciale Qi Europe - Telephony@work Oracle

Come passare dal Contact Center al Competence Center

Marco Vicamini, Managing Director Altesys

ore 12,20

La Giornata Nazionale 2006 della Relazione con il Cliente

ore 12,30

Conclusione incontro con dibattito tra i presenti

➡ L'ingresso all'incontro è gratuito, ma occorre prenotare

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

Società:

Via: **Cap:** **Città:**

tel.: **fax :**

Nome: **Cognome:**

Funzione: **e-mail:**

Attendo di ricevere conferma.

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 o con fax 02.875234

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