



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.

Roma, martedì 19 settembre 2006

Poste Italiane, Viale Europa 175 - sala Asia



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

***** Si ringrazia Poste Italiane per la gentile concessione della sala *****

Agenda incontro – Roma, martedì 19 settembre 2006

ore 9,30

Registrazione ospiti

ore 10,00

Relazione introduttiva

Silvio Spescha, Poste Italiane

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

Mario Massone, fondatore CMMC

Come certificare la qualità dei servizi

Vincenzo Delacqua, Responsabile Certificazione prodotti ICIM

Roberto Alajmo, Direttore Etica, Qualità e Sicurezza Cofatech Servizi

Come considerare la Risorsa Umana una vera risorsa

Stefano Tomasi, Direttore Commerciale Worknet

ore 11,20

coffee break

ore 11,40

Come progettare un Contact Center Dinamico

Paolo Posarich, Country Manager Genesys

Come analizzare e impiegare le best practice di confronto

Roberto Fasiani, CIS LoB Manager Dimension Data

Come passare dal Contact Center al Competence Center

Marco Vicamini, Managing Director Altesys

Come ridurre i costi ed aumentare la produttività

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

ore 13,15

La Giornata Nazionale 2006 della Relazione con il Cliente

ore 13,30

Conclusione incontro e aperitivo

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

Mi interessa prenotare la presenza all'incontro di Roma 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