



*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.*

**Torino, martedì 12 settembre 2006**

**NH Santo Stefano, Via Porta Palatina 19**



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

## Agenda incontro – Torino, martedì 12 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 realizzare vera multimedialità nella relazione con il Cliente**

**Corrado Tomati, Direttore Commerciale IFM Infomaster**

**Come passare dal Contact Center al Competence Center**

**Marco Vicamini, Managing Director Altesys**

ore 10,50

### **coffee break**

ore 11,10

**Come dare strumenti più efficaci agli operatori del Contact Center**

**Fabio Sabbatini, Manager Jacada Selestia**

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

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

ore 12,00

### **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 Torino 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](mailto:info@club-cmmc.it) o con fax 02.875234**

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