

mercoledì 7 ottobre 2009



GiorNata NazioNale della RelazioNe con il ClieNte CittaDiNo.



CALLWORLD
direct marketing specialist

WORKSHOP

"Enterprise 2.0, il giusto approccio al di là di fanatismi"

ABC della Multimedialità: Ascolto, Benchmarking, Collaborazione nell'era del Web 2.0

7 ottobre 2009 sede di Call World - Ancona

OBIETTIVO DELLA GIORNATA

Anche quest'anno **Call World** ha deciso di partecipare attivamente alla Giornata Nazionale di Relazione con il Cliente indetta dal Club CMMC attraverso un Workshop mirato, un momento di **"IN-FORMAZIONE"** sull'importante tematica del **Web 2.0** e della **Multicanalità** rivolto ad interni ed esterni. Riteniamo necessario oggi proporre o meglio **"INFORMARE"** clienti e partner circa le nuove soluzioni e nuove applicazioni on-line, capaci di garantire alti livelli di interazione sito-utente, migliorare il servizio al consumatore, aumentandone il grado di soddisfazione e dunque di fidelizzazione, ridurre i costi aziendali. Ma è anche necessario **"FORMARE"** al meglio i nostri operatori, la nostra forza motrice, la nostra catena di congiunzione con il CLIENTE FINALE, perché è dal loro lavoro e dalle loro considerazioni che è possibile trarre spunti preziosi per capire come contribuire efficacemente alla soddisfazione dei consumatori e dei committenti. Per ottenere ciò abbiamo deciso di realizzare un Workshop in collaborazione con **Drop Srl** con secondo gli obiettivi posti dal CMMC: **Ascoltare**, per intercettare le esigenze e aumentare la fiducia del cliente cittadino, adottando pratiche di **Benchmarking**, per definire nuovi indicatori che permettano di monitorare le performance e favorire il cambiamento e **Collaborando**, per condividere i contenuti della comunicazione e le esperienze del cliente cittadino.

CONTENUTI

"Il Web 2.0 e Multicanalità. I nuovi strumenti: zoom dinamico, assistente virtuale, wishlist, send2friend e storico ordini"

Simulazioni e Demo:

L' E-COMMERCE (complessità ed opportunità)

CUSTOMER CARE ONLINE (help online, tickets, knowledge base, forum, blog, etc...)

INTERVERRANNO

GUIDO GUIDI Amministratore Delegato **CALL WORLD SRL**
ALFREDO CELIBERTI Amministratore Delegato **DROP SRL**
FABIO DI GIULIO Operation Manager **CALL WORLD SRL**

PROGRAMMA MATTINA

Durante la mattinata saranno realizzati due incontri caratterizzati da un momento di formazione ed un momento di simulazione per gli operatori dell'Area Inbound Consumer/Inbound Turismo e per i partecipanti esterni del Master in Sales e Marketing Manager di SIDA.

- Ore 9.00 Apertura dei Lavori
- Ore 9.15 Introduzione al Workshop
- Ore 9.30 1° Gruppo di Lavoro
- Ore 11.00 Introduzione al Workshop
- Ore 11.15 2° Gruppo di Lavoro
- Ore 12.45 Chiusura dei lavori

PROGRAMMA POMERIGGIO

Il pomeriggio sarà dedicato ai nostri clienti esterni e partner con i quali collaboriamo da anni. Dopo una prima visita della struttura per illustrare più da vicino servizi e modalità di lavoro, seguirà il workshop suddiviso in una prima parte informativa ed una seconda parte pratica con simulazioni e demo.

- Ore 17.00 Visita della Struttura
- Ore 17.30 Introduzione alla 7° Giornata Nazionale
- Ore 17.45 Introduzione al Workshop
- Ore 18.00 Web 2.0 e Multicanalità.
- Ore 18.30 Simulazioni e Demo
- Ore 19.30 Chiusura dei lavori con aperitivo

drop

In collaborazione con:

Per Informazioni:

Call World Srl
Via Albertini 36, Blocco 11 Gross
60131 Ancona (AN)
Fax: 071.2869888
Mail: g.mascetti@callworld.it

Numero Verde
800 04 63 97