



*La guida
ai mercati finanziari*

MARKETING E IT

LA STRATEGIA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT NEL RETAIL BANKING

Milano, 19 maggio 2004
Una Hotel Tocq

CONVEGNO CONVEGNO

Sponsor:

Posteitaliane

PARTECIPANO

BANCO DI BRESCIA GRUPPO BANCA LOMBARDA, BANCHE POPOLARI UNITE,
POSTE ITALIANE, PROGETTO CONSULENZA

Con il patrocinio di:



MF Conference

via Burigozzo, 5 - 20122 Milano - tel. 02.58.219.448/449 - fax 02.58.219.452/568
e-mail: mfconference@class.it - www.mfconference.it

LA STRATEGIA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT NEL RETAIL BANKING

MILANO
FINANZA

Milano, 19 maggio 2004
Una Hotel Tocq

PRESENTAZIONE

La definizione di una strategia di **CRM**, assume una dimensione sempre più rilevante all'interno del mondo del **Retail Banking** per poter fidelizzare la propria clientela. Durante l'incontro si delineano le caratteristiche metodologiche per l'implementazione di un progetto di **Customer Relationship Management** in una banca, evidenziandone le implicazioni a livello **tecnologico, organizzativo** e di **marketing**. Verrà fornito un quadro esaustivo delle esperienze di CRM nelle realtà bancarie a livello italiano ed internazionale. Nel delicato momento congiunturale del sistema bancario italiano agli occhi della clientela e dei risparmiatori in particolare, questo incontro intende offrire una giornata di riflessione e di confronto per individuare le decisioni e le scelte operative più adeguate per il recupero di fiducia e di immagine da parte di clienti.

DESTINATARI

Consulenti, Direttori Marketing e Commerciali,
Responsabili Comunicazione e Relazioni Esterne, Responsabili CRM,
Responsabili Pianificazione e Sviluppo, Responsabili Retail

SPONSOR TECNICO

X P E D I T E

PARTECIPANO

Banco di Brescia
Gruppo Banca Lombarda

Banche Popolari Unite

Poste Italiane

Progetto Consulenza

LA STRATEGIA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT NEL RETAIL BANKING



Milano, 19 maggio 2004 - Una Hotel Tocq

Moderatore: **Andrea Farinet - Docente, Università Bocconi**

9:00 Registrazione dei partecipanti
e welcome coffee

9:15 Benvenuto e apertura dei lavori
a cura del moderatore

9:30 **La strategia di Customer
Relationship Management
nel Retail Banking**

- CRM e Banche: scenario internazionale
e italiano a confronto
- Il CRM analitico in una banca italiana
- Le relazioni tra "centro" e "periferia"
nel CRM gestionale
- La strategia CRM in una banca italiana:
una metodologia di riferimento

Andrea Farinet
Docente
Università Bocconi

10:45 Coffee break

11:00 **Gli aspetti organizzativi
e comportamentali
di una strategia CRM
in una banca**

- L'analisi delle competenze
professionali per il CRM
- La mappatura dei processi organizzativi
- La gestione del team interfunzionale
per il CRM (marketing, Information
Technology e organizzazione)
- La gestione delle fasi critiche del progetto
CRM in una banca

Daniela Patruno
Partner
Progetto Consulenza

12:30 Colazione di lavoro

14:00 **Gli aspetti critici del CRM
analitico in una banca:
il caso Banco di Brescia
Gruppo Banca Lombarda**

Elisabetta Vasco
Responsabile Marketing
Banco di Brescia
Gruppo Banca Lombarda

14:45 **La strategia CRM
in Poste Italiane**

Enrico Pazzali
Responsabile CRM
Poste Italiane

15:30 Coffee break

15:45 **CRM: gli strumenti di insight
and interaction nel nuovo
modello commerciale**

Francesco Iorio
Direttore Commerciale
Banche Popolari Unite

16:30 **L'utilizzo del CRM nella
realizzazione di un nuovo
prodotto.
Il caso Very Young Person**

Andrea Chierici
Responsabile ufficio prodotti Retail
CR Parma

17:00 Tavola rotonda e risposte ai quesiti
Moderatore: **Andrea Farinet**

18:00 Chiusura dei lavori e saluto finale
a cura di **Andrea Farinet**

LA STRATEGIA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT NEL RETAIL BANKING

MILANO
FINANZA

MODALITA' D'ISCRIZIONE

Si prega di inviare la scheda sottostante a:

MF Conference

Via Burigozzo, 5 - 20122 Milano

Tel. 02.58.219.448/449 - fax 02.58.219.452/568

E-mail: mfconference@class.it

L'iscrizione si intende formalizzata solo al ricevimento della scheda debitamente compilata e sottoscritta per accettazione.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento può essere effettuato inviando l'assegno all'indirizzo suindicato insieme alla scheda di iscrizione, con bonifico bancario intestato a MF Conference (Banca Popolare di Bergamo Spa Fil.050 Milano, ABI 05428 CAB 01601 C/C 000000032114 - Cin J) o il giorno stesso della conferenza presso la segreteria organizzativa. A ricevimento della scheda, con relativo pagamento, sarà inviata fattura quietanzata intestata secondo le indicazioni fornite.

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

La quota di partecipazione alla conferenza è di € 550 + 20% Iva e comprende la colazione di lavoro, i coffee break e la documentazione relativa ai lavori consegnata dai relatori entro i termini stabiliti per la stampa.

La partecipazione di più persone della stessa azienda dà diritto al 10% di sconto.

La quota di partecipazione comprende un abbonamento di 3 mesi alla rivista mensile Class.

BENEFICI FISCALI PER LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO

Le spese sostenute per la formazione e l'aggiornamento del personale godono dei benefici fiscali come previsto dalla Legge Tremonti-bis 383/2001.

DISDETTE E RIMBORSI

Ogni disdetta dovrà pervenire presso i nostri uffici a mezzo lettera o fax.

Nessun rimborso sarà effettuato per disdette che non siano pervenute almeno sette giorni lavorativi prima dell'inizio della conferenza indipendentemente dalla data di iscrizione.

È possibile comunque sostituire in qualsiasi momento il nominativo del partecipante.

DATA E LUOGO

19 maggio 2004

Una Hotel Tocq

Via A. Tocqueville 7/d - Milano

Per circostanze imprevedibili, MF Conference si riserva il diritto di modificare il programma e/o i relatori.

Scheda di iscrizione

LA STRATEGIA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT NEL RETAIL BANKING

SEDE: Milano

Dati per la fatturazione:

Nome _____

Cognome _____

Funzione _____

Società _____

Settore _____

p. Iva / cod. fisc. _____

Indirizzo _____

Città _____

Cap _____ Prov. _____

Tel. _____

Fax _____

E-mail _____

Data _____

Modalità di pagamento:

- Bonifico bancario (di cui allego copia)
- Assegno bancario intestato a MF Conference da consegnare alla segreteria

N. B. Ogni disdetta dovrà pervenire presso i nostri uffici a mezzo lettera o telefax. Nessun rimborso sarà effettuato per disdette che non siano pervenute almeno sette giorni lavorativi prima dell'inizio della conferenza indipendentemente dalla data di iscrizione.

- Usufruisco dello sconto del 10% come socio GDP

Ai sensi dell'Art. 1341 C.C. approvo espressamente la clausola relativa alla disdetta.

Firma _____

Timbro _____

Ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96 e successive modifiche, La informiamo che i Suoi dati personali verranno trattati per permetterLe di usufruire dei servizi offerti da MF Conference nonché per l'invio di materiale promozionale dei prodotti e/o servizi di MF Conference e di società controllanti e/o collegate (Gruppo Class). I Suoi dati personali non verranno né diffusi, né trasferiti all'estero. Lei potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 13 della l. 675/96. Titolare del trattamento è MF Conference, via Burigozzo, 5, 20122 Milano.

In relazione al trattamento dei miei dati per finalità di marketing da parte di MF Conference, nonché di società del gruppo di appartenenza di MF Conference:

- Autorizzo Non autorizzo

INFO

Compilare e inviare via fax al n. 02.58.219.452/568