



4^ GIORNATA NAZIONALE DEL CRM E DEI CALL CENTER 11 ottobre 2006

ore 09.00	Accoglienza Video Istituzionale, Registrazione presenze
ore 09.00-11.00	"LA PROFESSIONE DELLA RELAZIONE CON IL CITTADINO: LA CULTURA DEL SERVIZIO E LE SCUOLE" <i>Con la collaborazione del Ufficio Scolastico Regionale della Puglia</i> <ol style="list-style-type: none">1. Presentazione ACS (AQP Customer Service)2. Visita Front Office;3. Visita Contact Center;4. Affiancamento ed ascolto;5. Momento di convivialità;6. Visita della Mostra "I racconti dell'Acqua": lavori delle scuole primarie e secondarie Pugliesi e Campane presentate per il concorso indetto da Acquedotto Pugliese
ore 10.00-12.00	"IL CONTACT CENTER E IL TERRITORIO: L'EVOLUZIONE DELLA RELAZIONE CON I CITTADINI" Invito esteso ad: Istituzioni, Associazioni, Cittadini, Clienti e Curiosi.
ore 13.00-14.00	"Break al CONTACT CENTER: UN CONTATTO SOLIDALE" Festa del Contact Center e Iniziativa di Solidarietà.
ore 14.30-16.30	"NUOVE FRONTIERE DELLA COMUNICAZIONE" L'evoluzione della comunicazione ai cittadini dal Contact Center allo Sportello Comunale <ul style="list-style-type: none">• AQP Resp. Commerciale Donato Marinelli: ACS AQP Customer Service La gestione del rapporto con i cittadini in Acquedotto Pugliese• POLITECNICO di Bari Prof. Michele Gorgoglione: Il CRM e le innovazioni nella relazione con il cliente• ADOC Presidente Puglia Pino Salamon: La comunicazione dalla parte dei cittadini

Nel corso della giornata si prevede:

- **la mostra dei lavori** presentati dalle scuole per il concorso "I racconti dell'Acqua";
 - **l'iniziativa 1 Euro per ogni contatto** a favore del progetto "Un milione di cisterne per il Brasile";
 - **partecipano alla giornata** gli sportelli commerciali AQP delle Unità Territoriali di: Bari, Brindisi, Taranto, Foggia, Calitri, Trani. Le sedi di Bari, Foggia, Lecce e Taranto ospitano iniziative con scuole di secondo grado.
-

