



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.

Genova, mercoledì 13 settembre 2006

Sviluppo Italia, Via Greto di Cornigliano 6R



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

***** Si ringrazia Sviluppo Italia per la gentile concessione della sala *****

Agenda incontro – Genova, mercoledì 13 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 incrementare le performance nei Call e Contact Center

Giovanni Franzini, Managing Director Plantroncis Italia

ore 10,30

coffee break

ore 11,00

Come ridurre i costi ed aumentare la produttività

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

ore 11,30

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 Genova 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