

## CRM BLOG

CONOSCERE, CAPIRE, PARLARE DI CRM - IL TUO Customer Relationship Management

### DAILY CARTOON

[click to enlarge](#)



Cartoons by Andertoons

#### categorie

- COMUNICAZIONE
- CRM
- DOCUMENTI
- EVENTI
- LIBRI
- NOTIZIE
- PODCASTING (audio/video)
- RESPONSABILITA' SOCIALE (CSR)

foto evento: crm è azione



foto evento: crm e customer service



ultimi post

- [Il CRM per il Customer Service](#)
- [Anche Samsung ha fallito: un esempio di disservizio Customer Service](#)

ultimi commenti

archivi

- gennaio 2007
- dicembre 2006
- novembre 2006
- ottobre 2006
- settembre 2006
- agosto 2006
- luglio 2006
- giugno 2006
- maggio 2006

~ Anche Samsung ha fallito: un esempio di disservizio Customer Service | Principale

### il CRM per il Customer Service

Lunedì 29 gennaio 2007 si è svolto a Imola il secondo evento della CRM Academy.



L'evento, organizzato da CAPECOD nell'ambito delle attività del Centro

INNOVAMI ([www.innovami.it](http://www.innovami.it)) era aperto a tutte le aziende interessate a capire il CRM in tutti i suoi risvolti. Scoprendo strategie e metodologie di cura del Cliente e nuove tecniche di Assistenza grazie all'utilizzo di strumenti tecnologici di ultima generazione (FAQ, Forum, Video Conferenza, VoIP, Gestione Ticket, ecc.).

Maggiori informazioni: [info@capecod.it](mailto:info@capecod.it)

#### Agenda Evento - PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI

**Paola Perini** - INNOVAMI, Coordinatore  
Introduzione ai lavori

**Pierangelo Raffini** - Capecod, Responsabile Business e Relazioni  
Perché il CRM: Customer Relationship Management

**Narco Visentini** - Università degli Studi di Bologna Dipartimento di Scienze Aziendali, Docente  
CRM: Il valore del Customer Service

**Giorgio Solferini** - Gruppo ALFACOD, Presidente  
L'importanza del Customer Service per trovare e fidelizzare un cliente

**Simone Serni** - Capecod, Comunicazione e Marketing  
Il CRM e la Comunicazione, l'applicazione del CRM per il Customer Service

Dibattito finale, domande dal pubblico

Ore 18 - Aperitivo con buffet

-----

IL PROSSIMO EVENTO DELLA CRM ACADEMY SI SVOLGERA' A INOLA IL 26 MARZO 2007 CON TEMA "Il CRM nella Pubblica Amministrazione"

30/gen/07 In CRM | [Permalink](#)

#### trackback

URL per il TrackBack a questo post:  
<http://www.typepad.com/t/trackback/7699806>

Di seguito il weblog con link a [il CRM per il Customer Service](#):

#### commenti

search...

this site  the web

Google

blogbar service

iscriviti a questo sito (XML)

gennaio 2007

dom	lan	mar	mer	gio	ven	sab
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

approfondimenti crm

- [CRMBlogger](#)
- [Blog Libri CRM](#)
- [Strategia CRM](#)
- [Blog CorsodiCRM](#)
- [iscriviti alle newsletterCRM](#)
- [E-mail Mktg e CRM](#)
- [CRM: Fidelizza il cliente](#)

siti responsabilità sociale

- [Bilancio Sociale](#)
- [Kyoto Club](#)
- [Econometica](#)
- [Premio Ambiente](#)
- [Finanza Sostenibile](#)
- [Eticare](#)
- [Csr Europa](#)
- [Assoetica](#)
- [Ministero Politiche Sociali - CSR](#)
- [Dow Jones Sustainability](#)

siti marketing

- [ConnectingManagers](#)
- [BitPipe CRM](#)
- [My Marketing](#)
- [Comunità Manager](#)
- [IAB Italia](#)
- [IT ToolBox CRM](#)
- [CRM Guru](#)

siti comunicazione

- [BroadcastVideo](#)
- [I Quaderni di Talema](#)
- [TV spot](#)
- [TV frames](#)
- [Guerriglia Mktg](#)
- [Ninja Mktg](#)
- [Semiotica & Pubblicità](#)
- [Adverblog](#)



Argomento: CRM