

GESTIRE MEGLIO I CLIENTI DELLE AGENZIE ASSICURATIVE: DAL MARKETING RELAZIONALE MULTICANALE AL CRM

OBIETTIVI DEL CORSO

Trasmettere ai partecipanti i seguenti concetti:

- **Il consumatore è cambiato:** è più esigente, più informato, ha più scelta e maggiori aspettative, ha più potere
- **Anche il marketing e la comunicazione con i consumatori sono cambiati:** il marketing diventa relazionale
- **L'agenzia deve essere in grado di cogliere tali cambiamenti e sfruttare le opportunità** che le nuove modalità di comunicazione le offrono per fidelizzare i propri e acquisirne di nuovi
- **Marketing Relazionale, Web, Social Network, Sistemi CRM:** tutte le leve fondamentali per gestire meglio i clienti, misurare i risultati dei propri investimenti e influire fortemente sulla profittabilità della propria agenzia

In sintesi:

Il corso permetterà ai partecipanti di imparare a: **costruire il database clienti e segmentare la customer base; realizzare iniziative di marketing relazionale utilizzando la multicanalità; misurare i risultati; avere una panoramica sulle principali soluzioni CRM e comprenderne i vantaggi per automatizzare i propri processi**

PROGRAMMA DELLA GIORNATA

L'EVOLUZIONE DEL CONSUMATORE

- Il Cliente 2.0
- Il cliente del settore assicurativo: ciclo di vita e customer experience
- I nuovi scenari del Marketing

GESTIRE DATI E CANALI DI COMUNICAZIONE CON IL CRM

- Il CRM: definizione e obiettivi
- Benefici
- Le principali funzionalità di un sistema CRM
 - I vantaggi di un database univoco
 - La scheda cliente
 - L'analisi e il monitoraggio della base clienti e della sua evoluzione
 - Le campagne multicanali
 - Il reporting

MARKETING 2.0 E MULTICANALITÀ

- Il marketing relazionale: definizione e obiettivi
- Costruire e alimentare il database dell'agenzia
- Analisi e segmentazione della Customer Base
- Conquista, Fidelizzazione, Cross e Up selling
- Campagne centralizzate e locali
- I canali del Marketing Relazionale:
 - email marketing, web e adv online
 - i social network
 - direct mailing, telemarketing
 - mobile: smartphone, tablet, sms e app
- **Esercitazione: costruire un piano di marketing relazionale per i clienti dell'agenzia**
- **Presentazione di best practice e progetti CRM nel settore assicurativo: Enrico Maggi – Opensymbol Srl**

Date e sedi del corso:

28 ottobre 2013 - Milano

Orari: 9.30-17.30

Modalità di partecipazione:

Potete iscrivervi inviando una mail all'indirizzo info@cdirectconsulting.it o contattandoci allo **02-94752499**.

Sarete ricontattati dalla nostra segreteria organizzativa per i dettagli relativi all'iscrizione e al pagamento.

Destinatari del corso:

Risorse strategiche e operative di Compagnie di Assicurazione e Intermediari Assicurativi: responsabili marketing e web, ispettori commerciali, area manager, direttori di gerenze, agenti di assicurazione, broker.

Certificazione IVASS

Ai partecipanti, previo superamento del test finale di verifica, sarà rilasciato un **attestato valido a norma IVASS di 4 ore crediti formativi**, come previsto dall'art. 38 del Regolamento n. 5/2006 ISVAP".

Quota d'iscrizione:

La quota di partecipazione al corso è di **350 € + IVA**

Sconto del 10% per le iscrizioni pervenute entro il 10/10/2013 e **del 20%** per ogni altro partecipante della stessa agenzia

Docente:



Elisa Fontana: Laureata in Economia e Commercio presso l'Università di Parma. Ha conseguito una specializzazione in Marketing presso UC Berkeley negli Stati Uniti, e un MBA presso United Business Institutes in Belgio.

Dal 1998 al 2000 ha lavorato nella Direzione Marketing di **UPS Europe** (United Parcel Service), presso la sede europea di Bruxelles dove era responsabile del coordinamento delle attività di comunicazione e pubbliche relazioni delle filiali di UPS in alcuni paesi europei e delle agenzie di PR locali.

Dal 2000 al 2004 ha fatto parte del gruppo **Renault**, inizialmente presso la sede di Renault SA a Parigi, in qualità di Project Manager e di e-Business Manager, e in seguito presso Renault Italia S.p.A. a Roma, con l'incarico di Responsabile Marketing Relazionale.

Dal 2004 al 2010 ha lavorato presso **BMW Italia S.p.A** a Milano inizialmente come Contact Center Manager e in seguito come CRM Manager, assumendo la responsabilità della strategia e di tutte le attività CRM del Gruppo: Customer Data Management, Internet, Social CRM, Campaign and Lead Management, Customer Satisfaction, Customer Intelligence & Data Mining.

A fine 2010 fonda **C-Direct Consulting Srl**. Ha sviluppato progetti e offerto servizi di consulenza e formazione in area CRM, Social CRM, Marketing Relazionale, Lead Management, Customer Experience per diverse realtà medio-grandi: Webank (Gruppo BPM), Peugeot Scooters Italia, Camomilla Milano, Brainforce, Toshiba, Reckitt Benckiser, Messe Frankfurt Italia, De Longhi, IVS Italia, Foscarini, Ceramica Globo, Cerreto, Happy Center, vari enti di formazione professionale.

Informazioni:

Per ulteriori informazioni potete contattare la nostra segreteria organizzativa: **tel. 02-94752499**.

Oppure inviare una email a **info@cdirectconsulting.it**

Potete contattare il **Sig. Alberto Duranti** per la certificazione IVASS: **tel. 347-9785849; duranti@formatoriweb.it** e la Dott.ssa Elisa Fontana per approfondimenti sui contenuti del corso: **elisa.fontana@cdirectconsulting.it**

Contatti:

info@cdirectconsulting.it

+ (39) 02 94752499

+ (39) 349 0902423

C-Direct Consulting: consulenza e formazione in area CRM e Marketing Relazionale
Via Appiani 12, 20121 Milano (MI) – www.cdirectconsulting.it

CONAFORM: Consorzio Indipendente per la Formazione Assicurativa e Finanziaria
Via Circonvallazione Est, 32/N – 31033 Castelfranco Veneto (TV) – www.conaform.it