

CRM - La tecnologia al servizio del marketing e delle vendite

Docenti:

Dario Omodeo Zorini (Docente Bocconi, esperto di soluzioni CRM e ERP)

Francesco Villani (CRM Project Leader e Senior Trainer)

Lingua del corso

Italiano

Descrizione del corso e obiettivi

Il corso ha l'obiettivo di fornire le conoscenze e le competenze pratiche nell'utilizzo dei CRM e nella loro implementazione in azienda. Il corso combina informazioni teoriche e attività pratiche. Nel corso dei diversi incontri interverranno professionisti esperti delle tematiche trattate.

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di comprendere:

- Cosa è un CRM e come è organizzato
- Le differenti tipologie di CRM e contesti dove i CRM sono usati
- Chi sono i principali soggetti coinvolti in azienda
- Le relazioni clienti-azienda
- Il percorso di acquisizione, sviluppo e mantenimento del cliente
- Configurare e personalizzare moduli CRM

Destinatari

Il corso è aperto a tutti gli studenti Bocconi. In particolare, si rivolge:

- a tutti coloro che, per motivi di studio o di lavoro, hanno la necessità di avvicinarsi alla gestione dei rapporti e delle interazioni delle aziende con i clienti potenziali ed esistenti

Prerequisiti

Aver conseguito la certificazione ICDL o possedere competenze equivalenti. È necessario conoscere il funzionamento dei database e applicazioni internet a livello basilare.

Regolamento

Iscrizione:

Le iscrizioni ai corsi possono essere effettuate esclusivamente tramite l'agenda dello studente yoU@B, nel box "Adesione attività varie".

È possibile annullare la propria iscrizione esclusivamente tramite agenda **entro e NON oltre** il termine delle iscrizioni al corso stesso. Non sono consentite altre modalità di cancellazione.

L'iscrizione verrà confermata qualche giorno prima dell'inizio del corso attraverso un messaggio nell'agenda yoU@B.

Frequenza:

- Frequenza **pari o superiore al 75%** delle lezioni: ottenimento dell'**Open Badge**
- Frequenza **inferiore al 25%** delle ore di lezione: inserimento in **blacklist**

Durata

12 ore

Modalità didattica

Sarà possibile partecipare al corso esclusivamente in maniera presenziale.

Calendario

Lezione	Data	Ora	Aula
1	mer 10/04/2024	18.15 - 19.45	N31
2	gio 11/04/2024	18.15 - 19.45	N31
3	mer 17/04/2024	18.15 - 19.45	N31
4	gio 18/04/2024	18.15 - 19.45	N31
5	lun 22/04/2024	18.15 - 19.45	N31
6	mar 23/04/2024	18.15 - 19.45	N31

Nota: le lezioni saranno tenute in aula tradizionale ed è previsto che **ciascuno studente disponga del proprio computer portatile.**

Programma delle lezioni

Lezione	Argomenti	Riferimenti bibliografici
1	Introduzione <ul style="list-style-type: none"> - Comprendere le relazioni con i clienti - CRM Strategico - CRM operativo - CRM analitico Il mercato CRM: panoramica delle soluzioni	Cap. 1 - 4 Cap. 3 - 6 Cap. 7 - 9 Cap. 10 - 11
2	Utilizziamo e personalizziamo un CRM: Anagrafiche e ciclo acquisizione cliente <ul style="list-style-type: none"> - Il ciclo di acquisizione del cliente - Contatti ed Opportunità - Creazione e la revisione di un Preventivo - Ordine di Vendita. Attività pratica <ul style="list-style-type: none"> - Esercizi di configurazione e settaggio moduli ruoli e profili - Webforms per la generazione automatica del Leads - Mail Converter 	
3	Utilizziamo e personalizziamo un CRM: Messaggi e conversazioni <ul style="list-style-type: none"> - Come funziona e come si configura il modulo messaggi - Come un'email può essere vettore di qualsiasi altro modulo o entità nel CRM Creazione di nuovi moduli Attività pratica <ul style="list-style-type: none"> - Creazione di un modulo personalizzato 	
4	Utilizziamo e personalizziamo un CRM: La gestione dell'assistenza <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere il modulo dell'Assistenza Clienti - I Ticket - Le pianificazioni e le operazioni Attività pratica <ul style="list-style-type: none"> - Esercizi di configurazione ed ottimizzazione Attivazione di un utente, gestione tracciamento e scalo ore da pacchetti Assistenza 	

Lezione	Argomenti	Riferimenti bibliografici
5	<p>Utilizziamo e personalizziamo un CRM: Mail Converter</p> <ul style="list-style-type: none"> - Come funziona il Mail Converter <p>Reports</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cenni su utilizzo e configurazione <p><i>Attività pratica</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Configuriamo il Mail Converter - Generiamo un Report 	
6	<p>Pianificare un progetto CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione e organizzazione del CRM - Implementazione del CRM 	<p>Cap. 12</p> <p>Cap. 13</p>

Bibliografia consigliata

Buttle F., Maklan S., *Customer Relationship Management: Concepts, Applications and Technologies* - 5° edizione, Routledge, 2024

Software di riferimento

Browser aggiornato

Posti disponibili

Questa attività è a numero chiuso quindi l'iscrizione non sarà possibile oltre **110 posti** o dopo la chiusura del periodo di iscrizione.