



Unione europea
Fondo sociale europeo



FORMAZIONE PER LE IMPRESE DEL TURISMO

Digitalizzazione

CRM - customer relationship management in albergo

Rif. PA 2016-5433/RER pr. 24

Il corso presenta le diverse opportunità che i sistemi CRM possono offrire per acquisire nuovi clienti, ma soprattutto per fidelizzare i clienti già acquisiti con proposte mirate, veri patrimonio di ogni organizzazione. Verranno illustrati software per gestire le informazioni, personalizzare i servizi, comunicare con il cliente, e valutare la sua soddisfazione.

Contenuti

LE TECNOLOGIE CRM

Struttura concettuale ed architettura dei sistemi CRM
Valutare i vari software sul mercato
La mappatura dei processi aziendali
La mappatura delle aree di contatto tra azienda e cliente e le opzioni tecniche/tecnologiche di contatto
Ricerca e importazione anagrafiche
Sistemi di autorizzazioni e profilazione utenti
Collegamento con servizi smtp per l'invio massivo di mail/fax
Sistemi web service per import/export da sito e social dell'albergo

UTILIZZARE I SOFTWARE CRM

Il CRM funzionale CRM e Marketing Relazionale
Il modello CRM Dalle 4 alle 10 P ad una sola C
Orientamento al cliente e presidio della catena del valore
Profilazione del cliente
Relazione con il cliente: acquisire, mantenere, sviluppare, recuperare/riattivare
Customer loyalty e customer retention

Durata e periodo di svolgimento

40 ore

Dal 20 febbraio al 26 marzo 2018

Orario 14.00 – 19.00

Date: 20.26.27 febbraio, 5.6.12.14.26 marzo 2018

Destinatari

Il progetto si rivolge alle imprese turistiche. Possono partecipare titolari, collaboratori familiari e lavoratori di imprese ricettive con responsabilità nell'area commerciale – marketing.

Iscrizione entro il 19/01/2018

Per iscriversi: la domanda va presentata a Cescot Ravenna srl su apposita modulistica da richiedere agli uffici

Posti disponibili: 14

Nel caso in cui il numero di domande sia tale da richiedere un'attività di selezione, il criterio adottato sarà l'ordine di arrivo delle domande di partecipazione.

La quota di co-finanziamento obbligatoria è coperta con il "mancato reddito" quindi un costo solo figurativo.

Ente di formazione

Cescot Ravenna srl

Sede di svolgimento

Confesercenti Cervia
via Levico 21 C – 48015 Cervia (RA)

Operazione Rif. P.A. 2016-5433/RER approvata con D.G.R. n.1450/2016 del 12/09/2016 co-finanziata dal Fondo sociale europeo PO 2014-2020 Regione Emilia-Romagna. Finanziamento in Regime di aiuti alla formazione ai sensi del Regolamento (UE) n. 651/2014 - CUP E99D16002320009

PER INFORMAZIONI E ISCRIZIONI:

Cescot Ravenna srl

Referente: Eleonora Cavalli

0544/292756 ecavalli@cescotravenna.it

www.cescotravenna.it

