



NEWS

Innovative Customer Loyalty & Retention Strategies

La gestione delle relazioni coi clienti, in un seminario di Business International.

di Nicolò Occhipinti

Si terrà a Milano il 20 febbraio prossimo il seminario dal titolo "Innovative Customer Loyalty & Retention Strategies", organizzato da Business International.

Si parlerà di misurazione del valore economico dei clienti, una delle principali criticità per i marketing manager, impegnati a quantificare gli investimenti delle attività rivolte al miglioramento delle relazioni e della fedeltà con la clientela.

L'approccio tradizionale alla gestione del cliente prevede di misurare semplicemente se e quanto un cliente è soddisfatto, ma non come e perché. Oggi è fondamentale porre attenzione all'engagement del cliente, considerato come "essenziale" complemento delle attività di customer loyalty, e alla creazione di un approccio integrato che consideri tutti i canali di contatto utilizzati dai clienti.

Durante l'evento verranno illustrati i principali strumenti tecnologici e gli approcci strategici di gestione integrata della relazione azienda/cliente, e sarà spiegato come utilizzare i feedback dei consumatori per capire meglio le esigenze del target market. Si discuterà inoltre di sviluppo della loyalty attraverso un efficiente contact center e del media planning Engagement-Based.

Per maggiori informazioni sul programma, [cliccare qui](#).

Per scaricare la brochure con la scheda di iscrizione scontata del 30% per i lettori di Eccellere, [cliccare qui](#)

3-2-2008

LINK ALLA NEWS:

www.eccellere.com/rubriche/news/news.asp?id=190

I testi rimangono proprietà intellettuale e artistica dei rispettivi autori. 2010 -  I contenuti di **Eccellere** sono concessi sotto la **Licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale 3.0 Unported**. Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina **Note legali** (www.eccellere.com/notelegali.htm).