



Il Cliente è al Centro di Tutto

Il Seminario approfondisce l'approccio al Customer Relationship Management in Vodafone Italia.

Tematiche affrontate:

-) *La strategia e l'ambizione di Vodafone Italia*

-) La Vodafone Way
-) Eccellenza nella gestione della Customer
-) Il Knowledge Management

-) *Gli indicatori di Performance del CRM Vodafone*

-) La qualità del servizio
-) La Selling Proposition
-) L'efficienza

-) *Sono le Persone a fare la differenza: People Engagement*

-) People Survey
-) La formazione come leva strategica per lo sviluppo delle competenze

-) *Gli strumenti Web Based*

-) www.vodafone.it
-) Vodafone Lab
-) My 190 (Widget per devices abilitati)

Relatori

Dott. Maurizio Milan, Head of CRM training Vodafone Italia.

