



## C.R.M.

Letteralmente C.R.M. (*Customer Relationship Management*) significa gestione delle relazioni con il vostro cliente, ma in realtà è molto di più.

Il C.R.M. è una strategia aziendale per selezionare e gestire la clientela in modo da ottimizzare il valore di lungo termine, richiede un approccio centrato sul cliente. Questo nuovo rapporto tra la struttura ed il cliente si evolverà secondo i parametri che caratterizzano lo stesso rapporto umano, passando dalla Customer Satisfaction alla Human Satisfaction. Il raggiungimento degli obiettivi si concretizzerà attraverso la creazione di un rapporto di fiducia e completa soddisfazione dell'essere umano / cliente.

### DESTINATARI

Il corso è rivolto ai responsabili della gestione del rapporto col cliente, agli operatori con rapporti con la clientela

### PROGRAMMA:

- Che cos'è il C.R.M.
- La gestione del marketing relazionale per incrementare il valore dell'ospite
- Le opportunità offerte dalle nuove tecnologie per un approccio one to one
- Come sviluppare in hotel un progetto di C.R.M.
- Ridefinizione del processo di gestione del rapporto con l'ospite
- Profilazione dell'ospite
- Coinvolgimento della struttura nella logica del C.R.M.
- Analisi di casi reali di C.R.M.

### IN SINTESI:

*Un programma personalizzato per costruire e perfezionare un piano d'azione e lavorare sulle proprie aree di miglioramento individuate durante il percorso di formazione:*

- Cosa voglio continuare a fare?
- Cosa voglio evitare?
- Cosa voglio iniziare a fare?

**DURATA 20 ORE - INIZIO CORSO: gennaio 2020**