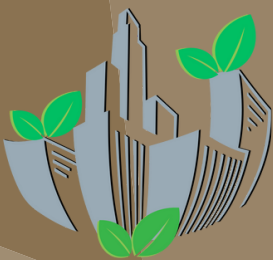


Operazione Rif. PA 2022-18785/RER approvata con Delibera di Giunta Regionale n.DGR 447/2023 del 27/03/2023 e cofinanziata con risorse del Fondo sociale europeo Plus



NUOVE COMPETENZE PER LA TRANSIZIONE VERDE E DIGITALE DELLA FILIERA DELL'EDILIZIA E COSTRUZIONI

CRM PER LA CUSTOMER CARE

**CORSO GRATUITO
PROG. 7 | LIVELLO BASE
32 ORE**

DESCRIZIONE DEL PROFILO

La figura professionale di riferimento si colloca nell'Area Accesso ai mercati e Gestione del cliente della filiera Edilizia e Costruzioni. Si occupa - con diversi gradi di autonomia e competenza - di gestire il rapporto con il cliente, utilizzando a tal fine strategie e software di Customer Relationship Management (CRM) e di Business Intelligence funzionali alla raccolta, analisi e condivisione dei dati internamente all'organizzazione, nonché alla comunicazione con il cliente stesso.

CONTENUTI DEL PERCORSO

- Nuovi scenari e dinamiche di mercato nell'ambito della filiera Edilizia e Costruzioni: la duplice trasformazione verde e digitale;
- evoluzione della relazione tra impresa e cliente;
- il concetto di orientamento al cliente;
- il processo di customer care;
- strumenti digitali: CRM e sistemi di Business Intelligence;
- importanza del processo di raccolta, analisi e condivisione dei dati in ottica di costruzione di una strategia di fidelizzazione del cliente e di marketing.

ATTESTATO

Al termine del percorso formativo verrà rilasciato un attestato di frequenza.

REQUISITI E DESTINATARI

Possono partecipare al corso occupati/disoccupati che abbiano necessità di aggiornare, qualificare o specializzare le proprie competenze tecniche e professionali che abbiano assolto l'obbligo di istruzione e il diritto dovere all'istruzione e formazione, essere residenti o domiciliati in Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività, competenze base di informatica.

MODALITÀ DI SELEZIONE

Se il numero di candidati in possesso dei requisiti di ammissibilità dovesse superare il numero di posti disponibili, la selezione avverrà in base ai seguenti criteri di priorità: - condizione di non occupazione/disoccupazione; - ordine di arrivo della domanda di iscrizione. Il corso verrà attivato al raggiungimento del numero minimo di 8 partecipanti.

PER INFO E ISCRIZIONI

Marina Bergonzini

Stefania Casalini

iscrizioni@centoform.it

0516830470