

# Customer Satisfaction, gestione delle Prenotazioni e del CUP

28 Aprile 2021

## Programma

Relatore *Salvatore Panarello*

### Sessione 1

#### Customer Satisfaction

**09:00-09:30** Il CRM (Customer Relationship Management): conoscere l'Utenza e analizzare il livello di soddisfazione dei Clienti

**09:30-09:45** Domande/risposte sul tema della sessione

### Sessione 2

#### Lead Management

**09:45-10:15** Lead Generation e come impostare un corretto Lead Management

**10:15-10:30** Domande/risposte sul tema della sessione

### Sessione 3

#### Data Management Platform

**10:30-11:00** Come scegliere il sistema di CRM e le Data Management Platform più appropriate rispetto alle esigenze dell'Azienda

**11:00-11:15** Domande/risposte sul tema della sessione

### Sessione 4

#### Key Performance Indicator

**11:15-11:45** Come scegliere i Key Performance Indicator più idonei e come misurare il ROI (Return On Investment) delle attività di CRM

**11:45-12:00** Domande/risposte sul tema della sessione

**12:00-12:10** Conclusione