

Social CRM

Programma del Corso

Ore 9.30 **Il Social CRM**

- Cosa si intende per Social CRM, una definizione
- In cosa il social CRM differisce dal CRM tradizionale
- I principali ambiti di applicazione per il Social CRM
- Per chi è il Social CRM?

Ore 10.00 **Il processo di Social CRM**

- Differenti approcci al Social CRM
- Il Continuum experience Loop di Esteban Kolkys
- Il processo di Social CRM proposto da Chess Media Group
- Come integrare il Social CRM con approcci e strumenti tradizionali

Ore 11.15 **Coffee Break**

Ore 11.30 **Come generare valore con il social CRM**

- Alcuni esempi di creazione di valore mediante l'approccio di Social CRM:
- Social Innovation
- Social collaboration
- Social Support
- Customer Insights
- Social Sales

Ore 12.30 **Dal Social CRM al Social Business**

- Da dove partire
- Cosa funziona e cosa non funziona: alcune best practice
- Elementi chiave di successo per l'ingaggio sui Social Media
- Casi di successo internazionali

Ore 13.00 **Pranzo**

Ore 14.30 **Piattaforme e Strumenti per il Social CRM**

- La Social engagement Suite di Lithium
- L'integrazione di una Community con le presenze sui Social Network (Facebook e Twitter)
- Come gestire la scalabilità con il Social CRM
- Esempi e case study

Ore 15.00 **Esercitazione di gruppo**

- I partecipanti suddivisi in gruppo dovranno identificare alcune aree aziendali su cui avviare un'iniziativa di social CRM a partire dal Brief ricevuto

Ore 16.15 **Coffee Break**

Ore 16.30 **Sessione congiunta**

- Sessione congiunta: commenti e discussione delle attività svolte

Ore 17.00 **Conclusioni**

- Testi consigliati
- Linkografia e bibliografia