

Online Customer Care Strategies

Mercoledì 23 Settembre 2015

10:00 Registrazione dei partecipanti e welcome coffee

10:25 Saluto ed introduzione ai lavori a cura del chairman

Chairman:

Andrea Boscaro, Founder and Associate - The Vortex

10:30 Perché mettere la relazione con il cliente al centro del proprio business? Le leve strategiche e operative per saper competere nel mercato del futuro

Il customer care come strategia per gestire e migliorare la reputazione online di un brand: i concetti di "minoranza chiassosa" e "maggioranza silenziosa"

Social media policy e netiquette: l'importanza di affrontare i social media su un piano organizzativo e non solo operativo

Andrea Boscaro, Founder and Associate - The Vortex

10:45 Come sfruttare le potenzialità della Web Chat per ottimizzare l'esperienza del cliente

Come e perché la web chat si conferma oggi un vero e proprio canale di comunicazione e supporto strategico

Quali sono i vantaggi competitivi reali dell'integrazione di una web chat

Come misurare le performances di vendite e la customer care tramite chat

Chairman:

Claudio Belotti, Business Coach & Trainer -

Alessandro La Ciura, CEO - Sostanza & Ideatore LiveHelp®

11:45 Coffee break

12:15 Tavola Rotonda - Come migliorare la Customer Experience e l'Engagement del cliente attraverso i canali digitali

Chairman:

Andrea Boscaro, Founder and Associate - The Vortex

Claudio Belotti, Business Coach & Trainer -

13:00 Question & Answer

13:15 Buffet Lunch

14:15 a cura di Sostanza e dello staff di LiveHelp®

Alessandro La Ciura, CEO - Sostanza & Ideatore LiveHelp®

15:15 Visita libera ai Padiglioni Expo 2015

Sponsor :

