



Differenziare la propria offerta, fare del proprio prodotto qualcosa di **unico**, a cui il cliente attribuisca il giusto **valore**, è la sfida con cui gli imprenditori si misurano ogni giorno per affermare e sviluppare i propri affari.

Le leve su cui agire per ottenere questo scopo sono diverse.

Qualcuno punta sulle **caratteristiche** fisiche del prodotto, quali le dimensioni, il design oppure la tecnologia. Altri puntano sulle **prestazioni** quali l'affidabilità, la qualità, la durata, la sicurezza. Altri, infine, scommettono sui **servizi** accessori quali l'assistenza pre e post vendita, la garanzia, oppure i finanziamenti agevolati.

Certamente, però, la differenziazione va oltre le caratteristiche del prodotto e del servizio, ma coinvolge la capacità con cui l'azienda fa percepire ai suoi clienti di avere realizzato per loro la soluzione delle loro specifiche esigenze **individuali** attraverso un insieme di prodotto fisico e di servizi di supporto.

L'impresa, allora, vince la sua sfida se è in grado di rilevare e tracciare nel tempo tali specifiche esigenze, offrire e vendere la soluzione nel preciso istante in cui esse maturano, assistere nel tempo la soluzione come se il cliente fosse l'unico dell'azienda.

Le soluzioni di CRM, di cui parleremo nel seminario, illustrano come sia possibile applicare queste tecniche del marketing relazionale, effettuare un implementazione graduale a fasi per ottenere il massimo ROI e consentire all'azienda di migliorare l'operatività ed i risultati aziendali perseguendo nel tempo una strategia orientata verso il cliente.

**CRM Success:  
Business, Persone e Tecnologia Insieme**

Visitate i nostri siti:  
[www.alfacon.it](http://www.alfacon.it) e [www.tradital.com](http://www.tradital.com)



Gruppo di lavoro dei Gruppi Servizi alle Imprese e Telecomunicazioni dell'Associazione degli Industriali della Provincia di Udine nell'ambito dell'attività "IL MERCATO INFORMA"

## Invito all'evento

# Migliorare l'Assistenza Clienti e le Vendite con il CRM

**MERCOLEDI' 19 NOVEMBRE**

**presso la Villa Manin di Passariano Codroipo (UD)**

## Programma

- ore 14:30 Registrazione partecipanti
- ore 14:45 Benvenuto di Mario Raggi della Fingestim Srl – Capogruppo dei Servizi alle Imprese dell'Assindustria di Udine
- ore 15:00 Presentazione Alfacon e Tradital
- ore 15:15 Il CRM per l'Assistenza Clienti e la vendita nella PMI:  
Evoluzione e tendenza
- ore 15:30 Come scegliere e implementare una soluzione di CRM con successo
- ore 16:00 Il CRM in un'industria siderurgica:  
un caso reale
- ore 16:45 Domande e Risposte
- ore 17:15 Chiusura dei lavori
- ore 17:30 Degustazione vini locali

*Per aderire all'evento è sufficiente rispedire il modulo sottostante compilato **via fax allo 0432/090600**, oppure inviare **un e-mail a [eventi@alfacon.it](mailto:eventi@alfacon.it)** confermando la propria partecipazione, oppure **telefonare al numero verde 800 900 182**.*

*Per consentirci una puntuale organizzazione, le chiediamo cortesemente di inviare la sua **adesione entro il 14 novembre**.*

Desidero partecipare all'evento sul CRM :

NOME \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_

AZIENDA \_\_\_\_\_

Ruolo Aziendale \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_ e- mail \_\_\_\_\_

Altri partecipanti:

\_\_\_\_\_ Ruolo\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Ruolo\_\_\_\_\_