

DOCENTI E RELATORI

Alessandro Marrarosa

CEO, Veco Digital SA

TARIFFARIO

- Membri ABT	CHF 560.-
- Altri	CHF 640.-

Digitalizzazione nel servizio clienti

Management & Digital Transformation

07/05/2020, 08.30-17.00

CENTRO STUDI VILLA NEGRONI, VEZIA

**Iscrizione online:
entro il 23.04.2020**



Per qualsiasi informazione:

Michela Grassi; mgrassi@csvn.ch;

091 9616516



PROGRAMMA

1. Multi e omnichannel nelle banche
2. Consulenza personale
3. ATM e crescente virtualizzazione
4. Mobile ed e-banking
5. Chat come "punto di contatto"
6. Social media come strumento di marketing
7. Servizio clienti e dialogo automatico
8. Chatbot
9. Onboarding digitale
10. Supporto vendite digitale tramite CRM

Il corso si rivolge a:

- Fiduciario commercialista
- Consulenza clientela aziendale
- Consulenza clientela retail banking
- Consulenza clientela Wealth Management
- Fiduciario finanziario

La digitalizzazione nel settore finanziario ridefinisce il rapporto esistente tra l'impresa, il consulente e il cliente. Diversi sono i canali che possono essere utilizzati per sviluppare la relazione d'affari a dipendenza delle esigenze del cliente. Il servizio sarà maggiormente personalizzato e al consulente è richiesta la ricodifica delle sue attuali competenze e l'integrazione di nuove competenze. Momenti di virtualizzazione e automazione si alternano a momenti di incontro personale: il consulente sarà chiamato a servire il cliente attraverso le sue competenze tecniche, metodologiche, personali e sociali.

Questo corso costituisce un modulo del percorso formativo completo Fit for digital business.