

Operazione Rif. PA 2024-23367/RER approvata con DGR 119/2025 del 03/02/2025

PROGETTO REALIZZATO GRAZIE AI FONDI EUROPEI DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Canale di finanziamento FSE+ 2. Istruzione e formazione

FILIERA SERVIZI ICT: COMPETENZE PER UN FUTURO VERDE E DIGITALE

Progetto 5

Customer Relationship Management e Intelligenza Artificiale (AI) – livello intermedio

Contenuti del percorso - Introduzione al CRM; Cos'è il CRM (definizione, obiettivi, ruolo in azienda, tipologie software principali); L'importanza del cliente; Funzionalità principali di un CRM (Gestione dei contatti Gestione delle opportunità di vendita) Reportistica e analisi Strategie di CRM e Marketing Relazionale; Concetti base di marketing; Segmentazione clienti in gruppi target; Gestione delle campagne di marketing; Fidelizzazione del cliente; CRM per il Customer Support Strumenti di CRM; Valutazione dei principali software CRM (procedure per la creazione di un profilo aziendale); Simulazioni di casi reali con strumenti di CRM e Intelligenza artificiale (AI) Prospettive professionali; Come valorizzare le competenze CRM nel curriculum e nei colloqui di lavoro.; Consigli per utilizzare il CRM come skill trasversale.

Modalità di frequenza: Online su Piattaforma Videoconferenze Microsoft Teams

Durata: 24 Ore

Dalle 9 alle 13

venerdì 10/4	mercoledì 15/4	venerdì 17/4
Mercoledì 22/4	venerdì 24/4	mercoledì 29/4

Destinatari: Persone con residenza o domicilio in Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività che abbiano assolto l'obbligo di istruzione e del diritto dovere all'istruzione e formazione, **in possesso di conoscenze di base in ambito informatico** acquisite autonomamente, in ambito scolastico, formativo e/o lavorativo. Non è ammessa la partecipazione di dipendenti pubblici titolari di contratto a tempo indeterminato.

Criteri di selezione: non è prevista selezione in ingresso, ma l'accertamento dei requisiti formali richiesti da Avviso pubblico e sostanziali previsti da ogni singolo progetto.

Attestato rilasciato: Frequenza

Soggetto attuatore: AECA, Associazione Emiliano-Romagnola di Centri Autonomi di formazione professionale (**titolare dell'operazione**)

Ambito territoriale: tutte le province della Regione Emilia-Romagna.

Informazione e iscrizione: Contattare il **numero 051 372143** dalle 09:30 alle 13:00 e dalle 14 alle 16, dal lunedì al venerdì. Per maggiori informazioni può visitare il nostro sito www.aeca.it, nella sezione corsi in alto a destra, oppure scrivere a corsi@aec.it.

Il percorso è gratuito in quanto progetto realizzato grazie ai fondi europei della regione Emilia-Romagna.