



Unione europea
Fondo sociale europeo



OPERAZIONE RIF. PA 2022-18640/RER – "COMPETENZE DIGITALI PER NUOVA OCCUPAZIONE",
APPROVATA CON DGR N° 35 DEL 16/01/2023 E CO-FINANZIATA DAL FONDO SOCIALE EUROPEO
PO 2014-2020 REGIONE EMILIA-ROMAGNA

COMPETENZE DIGITALI NUOVA OCCUPAZIONE

CORSI GRATUITI
PERCHÉ APPROVATI
DALLA REGIONE
EMILIA-ROMAGNA
E CO-FINANZIATI
DAL FONDO
SOCIALE EUROPEO

*Progetto 16.
Utilizzare applicativi Software
per uso professionale – intermedio*

CRM COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT - INTERMEDIO

Il percorso formativo ha l'obiettivo di creare le condizioni per generare lavoro di qualità e contrastare la precarietà e le disuguaglianze, in un momento attraversato da cambiamenti epocali che stanno coinvolgendo le imprese coinvolte in nuovi processi per innovare la manifattura e i servizi, accogliendo la spinta e accelerazione che deriva dalla transizione ecologica e digitale. A fronte delle sfide che stanno coinvolgendo le imprese e i territori, emerge un rilevante gap digitale che, secondo DESI (Digital Economy and Society Index 2020), colloca l'Italia al 25 posto su 27 paesi della UE a causa di vari fattori che includono sia la bassa adozione di tecnologie avanzate, sia la limitata diffusione di competenze digitali nella popolazione di cui solo il 46% possiede competenze digitale di base.

L'offerta formativa è rivolta alle persone non occupate che intendono rafforzare le proprie competenze di area digitale per inserirsi attivamente nel mercato del lavoro. L'attività è rivolta anche a persone che rientrano nel Cluster- Percorso 1 – Reinserimento occupazionale del Programma GOL.

I destinatari delle attività sono persone che hanno assolto l'obbligo d'istruzione e il diritto-dovere all'istruzione e formazione e che sono residenti o domiciliati in regione Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività.

Destinatari

Sistemi IT e coinvolgimento degli utenti

Evoluzione dei sistemi CRM nel tempo. Struttura concettuale ed architettura dei sistemi CRM. Prima la relazione, poi il software: come evitare gli errori di base nell'impostazione del CRM e nella scelta del sistema. Utenti come primo pilastro del sistema CRM

I dati e il customer database

Obiettivi, contenuto e modalità di utilizzo. Criteri chiave per raccogliere i dati ed implementare un Customer Data Base secondo logiche CRM. Tecniche per sviluppare un marketing relazionale in grado di "catturare", mantenere e ottimizzare le relazioni con i clienti. Profilazione del cliente: il metodo della Buyer Persona, inserimento dati.

Customer loyalty e customer retention. I bisogni del cliente: capire i bisogni dai dati. Strumenti per rilevare la Voice of the Customer: creare questionari, sondaggi, interviste

Contenuti





Unione europea
Fondo sociale europeo



OPERAZIONE RIF. PA 2022-18640/RER – "COMPETENZE DIGITALI PER NUOVA OCCUPAZIONE",
APPROVATA CON DGR N° 35 DEL 16/01/2023 E CO-FINANZIATA DAL FONDO SOCIALE EUROPEO
PO 2014-2020 REGIONE EMILIA-ROMAGNA

COMPETENZE DIGITALI **NUOVA OCCUPAZIONE**

CORSI GRATUITI
PERCHÉ APPROVATI
DALLA REGIONE
EMILIA-ROMAGNA
E CO-FINANZIATI
DAL FONDO
SOCIALE EUROPEO

Requisiti formali:
Residenza o domicilio in regione Emilia-Romagna in
data antecedente l'iscrizione alle attività
Assolvimento dell'obbligo d'istruzione e del diritto-
dovere all'istruzione e formazione
Requisiti sostanziali:
Conoscenze BASE sul Software di riferimento

Saranno accettate soltanto le richieste di iscrizione
che rispondono ai requisiti sopra indicati (formali e
sostanziali). Si terrà conto del all'ordine cronologico
di arrivo delle domande di iscrizione. In caso di
richieste superiori ai posti disponibili, verrà attivato
un processo di selezione, strutturata con una prova
scritta e un colloquio.

Attestato di frequenza

16 ore

Il corso si svolgerà con cadenza bisettimanale da metà
giugno, ogni sessione durerà 4 ore.

Webinar

La partecipazione è gratuita in quanto il corso è approvato
dalla Regione Emilia-Romagna e co-finanziata dal Fondo
Sociale Europeo PO 2014-2020.

Cristina Trasforini
Tel. 0514151951
cristina.trasforini@fav.it

Requisiti

**Modalità
di selezione**

**Attestato
rilasciato**

Durata

Calendario

Sede

**Informazioni
e iscrizioni**

Contatti

