

SEMINARIO GRATUITO

del ciclo "I Percorsi del Successo"

CUSTOMER CENTRICITY

Milano, 20 novembre 2018 (ore 15.00 – 17.30)

Sede AICQ Centronord - Via Mauro Macchi 42

Relatori:

Ing. Massimo Tresoldi - Ing. Pasquale De Leo

Introduce Dott.ssa Antonella Pamploni Scarpa – vice Presidente AICQ Centronord.

Presentazione

La CUSTOMER CENTRICITY è la novità del millennium.

Molti ne parlano, ma sono ancora poche le aziende che mirano a costruire una relazione solida e duratura con il cliente. Cosa significa CUSTOMER CENTRICITY?

Secondo Peter Fades – docente di marketing presso la Wharton School – Università di Pennsylvania ***"CUSTOMER CENTRICITY is a strategy to fundamentally align a company's products and services with the wants and needs of its most valuable customers. That strategy has a specific aim: more profit for the long term"***.

(Traduzione libera: La customer centricity è una strategia che consiste nell'allineare i prodotti/servizi dell'organizzazione con i desideri e le necessità dei suoi clienti più importanti. Tale strategia ha uno scopo preciso: più profitti a lungo termine).

In effetti attuare un approccio strategico così complesso non è semplice. Assistiamo sempre più ad un caleidoscopio di canali di interazione, alla necessità di misurare e di misurarsi con numerosi dati, a mutazioni che si incrociano con la diversificazione e il cambiamento, spesso imprevedibili.

Ma una cosa è certa: il punto di partenza è il cambiamento all'interno dell'organizzazione dove occorre creare una cultura customer-centric avvicinando tutte le aree aziendali al cliente.

Di questo importante argomento ne parlerà SIEMENS S.p.A. – socio storico di AICQ Centronord – e condividerà la sua esperienza in merito.

Relatori:

Ing. Massimo Tresoldi: Head of Quality Management and Project Management Office, Siemens S.p.A.

Ing. Pasquale De Leo: Head of Customer Services, Digital Factory - Process Industries & Drives divisions, Siemens S.p.A.

Dott.ssa Antonella Pamploni Scarpa: vice Presidente AICQ Centronord.