

SUPSI

La relazione «personale» con il cliente

Modulo breve

Presentazione

La trasformazione web-oriented di ogni business, la maggiore consapevolezza digitale dei consumatori e la costante innovazione tecnologica richiedono alle aziende la capacità di digitalizzare la propria strategia di promozione del marchio e dei prodotti/servizi offerti. La comunicazione one to one assume in questo contesto una dimensione nuova. Come mantenere una buona relazione senza rischiare che la nostra comunicazione diventi fastidiosa e ci metta a rischio di perdere il cliente? Questo corso si concentra in maniera intensiva sulle metodologie e le tecniche di base, finalizzate all'acquisizione di know-how teorico e pratico per gestire la relazione con il cliente nella maniera più efficace possibile attraverso gli strumenti più comuni e personali della strategia digitale.

Il corso è parte del CAS in Digital Marketing:
www.supsi.ch/go/CAS_Digital_marketing

Obiettivi

Offrire i modelli e le tecniche base per la conoscenza del cliente e la gestione della relazione con il cliente attraverso gli strumenti più personali (e per questo più efficaci), alla scoperta e alla pratica di semplici, nuovi e potenti strumenti per ottenere i migliori risultati possibili.

Frequenza

L'accesso alla certificazione di fine modulo e il rilascio dell'attestato di partecipazione, sono entrambi subordinati a una frequenza pari ad almeno l' 80% delle ore di lezione previste.

Destinatari

Imprenditori, liberi professionisti, dirigenti, quadri e collaboratori di aziende industriali e di servizi pubbliche e private, capi progetto, responsabili commerciali e gestione clientela.

Requisiti

Conoscenze basilari del proprio business di riferimento, della navigazione di Internet e minima conoscenza dei social network.

Certificato

Attestato di frequenza

Crediti di studio

1 ECTS valido per il percorso formativo Certificate of Advanced Studies (CAS) in Digital Marketing

Crediti di studio ECTS

1 ECTS

Programma

- E-mail marketing
- Messaging e mobile messaging
- Chatbot
- Whatsapp for Business
- Come evitare lo spam e approcciare nuovi clienti in maniera corretta

Durata

16 ore-lezione

Responsabile/i

Alessandro Siviero, Docente e Ricercatore SUPSI

Relatore/i

Il corpo insegnante è costituito da professionisti in ambito nazionale e internazionale con esperienze significative nel proprio ambito d'insegnamento, affiancati da professori e docenti-ricercatori universitari qualificati, impegnati e riconosciuti in Svizzera e all'estero. Tra questi, i professionisti della società di consulenza digital Pro Web Consulting.

Date

16 e 17 aprile

Orari

9.00-12.30, 13.30-17.00

Luogo

SUPSI, Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale, Formazione continua, Stabile Suglio, Via Cantonale 18, CH-6928 Manno

Costo

CHF 1'150.-

La quota comprende il rilascio dell'attestato, la certificazione finale per l'ottenimento dei crediti ECTS, la documentazione didattica.

Informazioni

Informazioni tecniche:

alessandro.siviero@supsi.ch

Informazioni generali:

SUPSI, DEASS, economia aziendale, sanità e sociale

Stabile Suglio, Via Cantonale 18

CH-6928 Manno

T +41 (0)58 666 61 23

F +41 (0)58 666 61 21

deass.economia.fc@supsi.ch

Termine d'iscrizione

Entro il 10 aprile 2019.

Link per le iscrizioni

<https://fc-catalogo.app.supsi.ch/Course/Details/24072>

Condizioni generali

Iscrizioni e ammissione

Per partecipare a un corso l'iscrizione è obbligatoria e vincolante per il partecipante. L'ammissione ai corsi di lunga durata è tuttavia subordinata alla verifica dei requisiti richiesti dal percorso formativo. Per garantire un buon livello qualitativo, SUPSI può fissare un numero minimo e massimo di partecipanti.

Quota d'iscrizione

Se il corso è a pagamento, la quota di iscrizione è da versare sul conto bancario della Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI):
- Dalla Svizzera, prima dell'inizio del corso, tramite la polizza che verrà inviata con la conferma di iscrizione
- Dall'estero, dopo la conferma d'iscrizione, con bonifico bancario intestato a SUPSI presso la Banca dello Stato del Cantone Ticino, CH-6501 Bellinzona
IBAN CH05 0076 4190 8678 C000C
Swift Code BIC: BSCTCH 22
Clearing 764
Causale: Titolo del corso

Obbligo di pagamento della quota di iscrizione

Il pagamento della quota di iscrizione è da effettuarsi entro 30 giorni dalla data della fattura. La conferma di

iscrizione e la fattura sono trasmesse al partecipante dopo il termine di iscrizione al corso. In casi particolari è possibile richiedere una rateazione della quota d'iscrizione; la richiesta scritta va inoltrata alla segreteria competente entro il termine di iscrizione. Verso la SUPSI il debitore del pagamento della quota è il partecipante, che attraverso l'iscrizione al corso, riconosce espressamente il proprio debito ai sensi della LEF, nonché l'obbligo di pagamento e si impegna al versamento dell'importo dovuto. Se la formazione è finanziata dal datore di lavoro o da un terzo, il partecipante rimane comunque debitore verso la SUPSI fino ad effettivo pagamento della quota da parte del datore di lavoro o del terzo indicato. Al riguardo il partecipante si impegna e si obbliga verso la SUPSI ad assumere il pagamento della quota di iscrizione, nel caso in cui il datore di lavoro o il terzo indicato, non dovesse corrispondere l'importo dovuto. Le disposizioni relative all'obbligo di pagamento non si applicano se i corsi non prevedono il versamento di una tassa.

Annullamenti e rinunce

Nel caso in cui il numero di partecipanti fosse

insufficiente o per altri motivi, SUPSI si riserva il diritto di annullare il corso. In tal caso, gli iscritti saranno avvisati tempestivamente e, se avranno già versato la quota di iscrizione, saranno integralmente rimborsati. Qualora sia il partecipante a rinunciare, quest'ultimo è tenuto al versamento del 50% della quota di iscrizione se notifica l'annullamento:
- nei 7 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione breve (0-9 ECTS)
- nei 21 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione lunga (10-60 ECTS)
Casi particolari possono essere analizzati e decisi con la direzione di dipartimento. In caso di rinunce notificate successivamente ai termini di cui sopra, il partecipante non avrà diritto al rimborso e l'intera quota di iscrizione diverrà immediatamente esigibile. Sono fatte salve eventuali deroghe previste nei regolamenti di ogni singolo corso, alle quali si fa espressamente richiamo. Chi fosse impossibilitato a partecipare può proporre un'altra persona previa comunicazione a SUPSI e accettazione da parte del responsabile del corso. In caso di rinuncia al corso per malattia o infortunio del partecipante, la fattura

inerente la quota di iscrizione potrà essere annullata, a condizione che sia presentato un certificato medico.

Modifiche

SUPSI si riserva il diritto di modificare il programma, la quota di iscrizione e il luogo dei corsi a seconda delle necessità organizzative.

Copertura assicurativa infortuni

I partecipanti non sono assicurati da SUPSI.

Privacy

Il trattamento dei dati avviene nel rispetto della legislazione svizzera (Legge federale sulla protezione dei dati e relativa Ordinanza).

Foro competente

Per eventuali controversie il foro competente è Lugano, che è pure il foro esecutivo ai sensi della LEF (Legge federale sulla esecuzione e sul fallimento). Il diritto applicabile è quello svizzero.