

## MARKETING, COMMERCIALE E CRM

# SOCIAL MEDIA IN FINANCIAL INSTITUTIONS

CORSO DI ALTA FORMAZIONE

### DESTINATARI

Il programma è destinato ai top e middle manager operanti nel settore finanziario ed assicurativo, in particolare a:

- addetti e responsabili delle aree commerciali
- responsabili delle aree marketing e product manager
- addetti e responsabili della comunicazione
- responsabili e addetti customer service e assistenza clienti
- responsabili della rete distributiva
- high-potential

### OBIETTIVI DEL CORSO

L'avvento e l'esplosiva affermazione del web 2.0 ha cambiato il modo in cui le persone comunicano, si relazionano, acquistano e consumano. E' cambiato radicalmente non solo il menù mediatico, ma anche le modalità con cui i consumatori si informano sui prodotti e servizi, li confrontano tra di loro per poi acquistare e usufruire dei servizi offerti. Si è realizzato in pieno il pronosticato avvento del prosumer. tutto ciò rende obsolete le modalità con cui si comunica e si gestisce il cliente, ma nel contempo suggerisce nuove strade e opportunità. La rivoluzione in atto è esplosa con l'avvento dei social network ma è stata finalizzata dall'avvento delle tecnologie "mobile", che strappano la rete all'angusto ambito di PC e fili per costruire un ecosistema che sta sempre con noi, ci circonda, ci abbraccia e diventa il tessuto connettivo della nostra vita. Le conseguenze sul rapporto dell'impresa con il mercato sono massicce. Lo scopo finale è quello di acquisire le leve necessarie a riorientare le politiche di marketing e commerciali per tenere conto della nuova natura e dei nuovi comportamenti dei consumatori, fino a sfruttare questo orientamento come vantaggio competitivo, apprendendo anche il linguaggio e gli strumenti necessari per pilotare il cambiamento all'interno dell'organizzazione.

### OBIETTIVI DEL CORSO

Il superamento del test di valutazione finale consente l'acquisizione del CeTIF Certificate, un Attestato di Alta Formazione rilasciato da CeTIF – Università Cattolica del Sacro Cuore e l'acquisizione di 2 CeTIF Credits.

Direzione e coordinamento scientifico

**PROF. FEDERICO RAJOLA**  
**PROF.SSA CHIARA FRIGERIO**

### LOCATION

Università Cattolica del Sacro Cuore  
AULA I, Via Lanzzone, 29

### CALENDARIO

✓ 29-30 novembre 2017

*Le date potrebbero essere soggette a variazione*

### ORARIO

9.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30

### QUOTE DI PARTECIPAZIONE

La quota di partecipazione può essere finanziata con le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.

ADERENTE CeTIF: € 1.400 + IVA

NON ADERENTE CeTIF: € 1.600 + IVA

(E' previsto uno sconto di € 100 per iscrizioni pervenute entro 28 ottobre 2017)

### CONTATTI

Mail: [ce.tif.academy@unicatt.it](mailto:ce.tif.academy@unicatt.it)

Tel: 02.7234.2590

[www.cetif.it](http://www.cetif.it)

## PROGRAMMA DELLE LEZIONI\*

### 29 novembre 2017

#### Internet e Mobile banking

Nuove modalità di fidelizzazione e proposizione di prodotti/servizi alla clientela

- Cross-canalità nella gestione del cliente
- Innovazione nell'attività di stipula/sottoscrizione del contratto (es. Firma Digitale e grafometrica)
- Offerta di nuovi servizi attraverso mobile e tablet (informativi e dispositivi)
- Innovazione nelle forme e sistemi di pagamento (Proximity e Remote)
- Modelli di servizio collaborativi /stand-alone
- Forme di collaborazione con soggetti terzi (es. programmi di loyalty, promozioni, ecc.)

#### Internet Banking e servizi alla clientela

La rete, il web 2.0, i social network: l'evoluzione in corso e l'impatto sul sistema finanziario e assicurativo

L'esplosione dell'informazione sulla rete: natura e significato dei dati

- Banche dati, directories, social network: ricognizione dei luoghi principali, logiche di funzionamento
- La "playstation generation": nuovi modi di interagire e di pensare

- I principali social network: funzionamento e logiche di fondo
- Le conseguenze in termini di stili di vita, ritmi, esigenze
- Quali sono le competenze necessarie, come procurarsele

### 30 novembre 2017

Social Network Analysis: strumenti, metodi ed esercitazioni

- Dos and don'ts: opportunità e rischi

#### Applicazioni operative in ambito marketing/comunicazione: un nuovo paradigma di comunicazione

Le conseguenze in termini di progettazione del prodotto

- Il marketing 2.0
- Il customer service
- Il crisis management

#### Applicazioni operative in ambito gestione cliente: il monitoraggio continuo, strumenti e regole

Sistemi di alert e early warning

- Combinare le informazioni tradizionali con quelle provenienti dalla rete
- I processi: come accogliere le fonti innovative all'interno delle procedure

## METODOLOGIA DIDATTICA

L'approccio formativo si basa su tecniche didattiche innovative ed efficaci, orientate al trasferimento di conoscenze e comportamenti attraverso l'alternanza di

- lezioni teoriche
- momenti di consolidamento e revisione critica dei contenuti
- esercitazioni in aula
- simulazioni

La *CeTIF Academy* utilizza la piattaforma di e-learning Blackboard di cui il partecipante può avvalersi in ogni momento del percorso formativo.

*\*I contenuti del corso possono essere personalizzati e riproposti direttamente presso la sede dell'azienda interessata sulla base di specifiche esigenze formative*

## Domanda di ammissione da inviare entro il giorno 20 novembre 2017

Spett.le CeTIF  
Centro di ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari  
Università Cattolica del Sacro Cuore  
Largo Gemelli, 1 – 20123 Milano MI

alla c.a.: Segreteria Didattica  
Tel. 02-72342590  
Fax 02-72348340  
e-mail: cetif@unicatt.it

### Dati dell'Azienda

Denominazione sociale \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_  
Cap e Città \_\_\_\_\_  
Partita Iva \_\_\_\_\_  
Con la presente il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
in qualità di \_\_\_\_\_

#### Quota di partecipazione **ADERENTE CeTIF:**

**2 giornate:** € 1400 (millequattrocento) + IVA per partecipante

#### Quota di partecipazione **NON ADERENTE CeTIF:**

**2 giornate:** € 1600 (milleseicento) + IVA per partecipante

(E' previsto uno sconto di € 100 per iscrizioni pervenute entro il 28 ottobre 2017)

La quota di partecipazione dovrà essere versata sulla base delle indicazioni che verranno trasmesse da CeTIF unitamente alla conferma di iscrizione e al calendario definitivo delle lezioni. La fattura sarà spedita solo in formato elettronico. **Indicare cortesemente un indirizzo email:** .....

Il corso è compatibile con gli Avvisi di **FONDIR** e **FBA** e altri fondi interprofessionali

Richiede l'ammissione dei seguenti nominativi al Corso di Formazione:

Il Sig./Dott. \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_  
Qualifica aziendale \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_

Il Sig./Dott. \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_  
Qualifica aziendale \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_

**LUOGO e DATA**

**TIMBRO e FIRMA**

### INFORMAZIONI GENERALI

Il numero di partecipanti ammessi potrà variare da un minimo di 10 ad un massimo di 25. CeTIF si riserva di attivare o meno il corso, qualora non venga raggiunto il numero minimo previsto di adesioni. Per ulteriori informazioni contattare Serena Piccirillo ([serena.piccirillo@unicatt.it](mailto:serena.piccirillo@unicatt.it) 0272342590).

#### TUTELA DEI DATI PERSONALI INFORMATIVA

CeTIF, ai sensi dell'articolo 07 della legge 30 giugno 2003, n. 196, dichiara che i dati personali inseriti saranno trattati - anche con l'ausilio di mezzi elettronici - per finalità riguardanti l'esecuzione degli obblighi relativi alla suddetta adesione. Il compilatore è informato che a norma dell'articolo 13 della sopracitata legge 196/2003, in ogni momento potrà avere accesso ovvero richiedere la modifica e/o la cancellazione dei propri dati personali rivolgendosi direttamente al Responsabile dei Dati dell'Università Cattolica, Largo Gemelli 1 - 20123 Milano.