



*L'Ufficio Commerciale del Consolato USA di Milano e
Vanguard Communications Europe presentano il Convegno*

Customer Experience: come misurarla e come elevarne il valore

Milano, 7 giugno 2012, dalle 9.30 alle 13.00

Sala Colonne, Palazzo Giureconsulti, Piazza Mercanti n. 2 - Milano

Programma preliminare

- 9.30-10:00** *Registrazione e caffè di benvenuto*
- 10.00** **Inizio lavori a cura di Franco Soresina, Partner, Vanguard Communications**
- 10.10** **La customer experience in Vodafone Italia**
Manlio Costantini, Direttore Customer Operations, Vodafone
a seguire: domande dei partecipanti
- 10.40** **Una nuova soluzione per elevare l'efficacia di contenimento dell'IVR,
migliorare la soddisfazione del cliente e ridurre i costi**
Sergio Caserta, partner, Vanguard Communications
a seguire: domande dei partecipanti
- 11.10** **Enhancing Customer Experience in a Crisis**
Periklis Papasiropoulos, Head of Contact Center Section, National Bank of Greece (NBG)
a seguire: domande dei partecipanti
- 11.40** **Rilevamento della customer experience attraverso i social media**
Elisa Fontana, Amministratore Delegato, C-Direct Consulting
a seguire: domande dei partecipanti
- 12.10** **Tavola rotonda: quali strategie attuare per un salto di qualità
nell'eccellenza del servizio al cliente?**
Paola Annis di Aspect, S. Caserta, M. Costantini, E. Fontana
- 12.55** *Cocktail*

Sponsor dell'evento



Media Partner



Segue Scheda di Adesione