



DIMENSIONE CLIENTE

DIMENSIONE DIMENSIONE CLIENTE DIMENSIONE CLIENTE CLIENTE

DIMENSIONE CLIENTE 2015

La relazione con il cliente nell'ecosistema fisico e digitale

Roma - Centro Congressi Roma Eventi Piazza di Spagna
9/10 aprile

SCHEMA delle SESSIONI

Media Partner

ABI Associazione
Bancaria
Italiana

ABI
EVENTI

BANCAFORTE
Innovation key

MK

DIMENSIONE CLIENTE 2015

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE NELL'ECOSISTEMA FISICO E DIGITALE

SCHEMA DELLE SESSIONI

GIOVEDÌ 9 APRILE

SESSIONE D'APERTURA (9.30 - 11.00)

I CLIENTI DI DOMANI: NUOVE MODALITÀ DI RELAZIONE E
CONTAMINAZIONI DA MONDI DIVERSI

I SESSIONE (11.30 - 13.30)

NUOVE STRATEGIE DI SERVIZIO AL CLIENTE IN UN MERCATO PIÙ COMPETITIVO

II SESSIONE (14.30 - 17.15)

LA CUSTOMER EXPERIENCE NELLO SPAZIO FISICO E DIGITALE

III SESSIONE (17.15 - 18.30)

TAVOLA ROTONDA

IL PUNTO VENDITA PER I BISOGNI COMPLESSI

VENERDÌ 10 APRILE

IV SESSIONE (8.30 - 10.45)

FARE MARKETING, VENDERE E SODDISFARE IL CLIENTE

V SESSIONE (11.15 - 12.15)

BIG DATA: UNA MINIERA DI CONOSCENZE?

VI SESSIONE (12.15 - 13.30)

TAVOLA ROTONDA

OPERAZIONE LOYALTY

VII SESSIONE (14.30 - 16.00)

MOBILE: OLTRE I PAGAMENTI

VIII SESSIONE (16.00 - 17.30)

TAVOLA ROTONDA

RELAZIONIAMOCI CON I SOCIAL!

GIOVEDÌ 9 APRILE

SESSIONE D'APERTURA (9.30 - 11.00) I CLIENTI DI DOMANI: NUOVE MODALITÀ DI RELAZIONE E CONTAMINAZIONI DA MONDI DIVERSI

I SESSIONE (11.30 - 13.30) NUOVE STRATEGIE DI SERVIZIO AL CLIENTE IN UN MERCATO PIÙ COMPETITIVO

Chair: Gianfranco **Torriero**, *Vice Direttore Generale ABI*

Tra i temi trattati:

- Come cambiano i comportamenti e le preferenze della clientela
- Come si trasforma la banca retail in un ambiente multicanale
- Nuovi modelli di servizio
- Cosa fare per accrescere il valore del retail
- Nuove professionalità al servizio di clienti più selettivi, preparati e esigenti
- Nuovi strumenti e soluzioni per rafforzare il rapporto con il mercato
- ...

13.30 Buffet Lunch

II SESSIONE (14.30 - 17.15) LA CUSTOMER EXPERIENCE NELLO SPAZIO FISICO E DIGITALE

Chair: Luisa **Bajetta**, *Ufficio Analisi Gestionali ABI*

Tra i temi trattati:

- Integrazione e convergenza fra canali: a che punto siamo?
- La customer experience attraversa i canali
- Intercettare i bisogni dei clienti e coinvolgerli sui diversi canali
- Soluzioni digitali per la distribuzione nel retail banking
- Declinare la relazione nei vari momenti del customer journey
- Trasformare il contatto in relazione duratura
- Appassionare il cliente con il digitale
- ...

III SESSIONE (17.15 - 18.30) **TAVOLA ROTONDA** IL PUNTO VENDITA PER I BISOGNI COMPLESSI

Coordina: Luciano **Munari**, *Ordinario di Economia degli Intermediari Finanziari Università di Parma*

Tra i temi trattati:

- Il nuovo ruolo dello sportello
- Riorganizzare la rete
- Ridisegnare gli spazi interni
- Nuove modalità per la banca sul territorio
- Iniziative di coinvolgimento della clientela nel punto vendita
- ...

18.30 Fine dei lavori della prima giornata - Evento di Networking

VENERDÌ 10 APRILE - MATTINA

IV SESSIONE (8.30 - 10.45)

FARE MARKETING, VENDERE E SODDISFARE IL CLIENTE

Chair: Daniela **Vitolo**, *Ufficio Analisi Gestionali ABI*

Tra i temi trattati:

- Favorire la proattività del cliente
- Sinergie di vendita tra on line e off line
- Conciliare semplicità e personalizzazione
- Iniziative di marketing non convenzionale
- ...

V SESSIONE (11.15 - 12.15)

BIG DATA: UNA MINIERA DI CONOSCENZE?

Chair: Pietro **Scabellone**, *Responsabile Ufficio Analisi Gestionali ABI*

Tra i temi trattati:

- I Big Data: personalizzare e predire
- Sviluppare lead efficaci
- Usare le informazioni per mirare la proposta al cliente
- ...

VI SESSIONE (12.15 - 13.30)

TAVOLA ROTONDA

OPERAZIONE LOYALTY

Coordina: Cristina **Ziliani**, *Associato di Economia e Gestione delle Imprese Università di Parma*

Tra i temi trattati:

- Piattaforme innovative dedicate alla loyalty per generare valore
- Nuovi strumenti per fidelizzare il cliente
- Sconto o premio?
- Le lezioni da altre industry
- ...

13.30 Buffet Lunch

VENERDÌ 10 APRILE - POMERIGGIO

VII SESSIONE (14.30 - 16.00)

MOBILE: OLTRE I PAGAMENTI

Chair: Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi Gestionali ABI*

Tra i temi trattati:

- m-site o app?
- La banca nella vita quotidiana del cliente
- Quale value proposition per il cliente sul mobile
- ...

VIII SESSIONE (16.00 - 17.30)

TAVOLA ROTONDA

RELAZIONIAMOCI CON I SOCIAL!

Coordina: Andrea Albanese, *Project Manager e Community Manager Web Marketing Manager – Social Media Marketing Day*

Tra i temi trattati:

- Emozione e attenzione: entrare in sintonia con il cliente
- Nuovi linguaggi per comunicare la banca
- Comunicare in tempo reale
- Nuove modalità di assistenza ai clienti
- Il ruolo delle community
- Il dialogo e l'ascolto attraverso i nuovi canali
- Ingaggiare il cliente sui Social
- ...

17.30 Chiusura dei lavori e Appuntamento a Dimensione Cliente 2016