

# IL KEY ACCOUNT MANAGEMENT



LA GESTIONE DEI CLIENTI STRATEGICI E STRATEGIE DI FIDELIZZAZIONE DELLA CLIENTELA

**Inizio: Giovedì 03 marzo alle 09.00**

**Apindustria**, insieme a **Nicola Zanella**, organizza un corso per conoscere le modalità per mantenere fedeli i clienti, individuare e gestire i clienti strategici e conoscere gli indicatori di performance per monitorare l'andamento del rapporto impresa-cliente.



## DUE INCONTRI

### 1^ GIORNATA

**03 MARZO**  
ORE 09.00-12.00

### 2^ GIORNATA

**10 MARZO**  
ORE 09.00-12.00

WEBINAR CON TELECAMERA E MICROFONO  
UTILIZZABILI DAI PARTECIPANTI



RELATORE 

**Dott. Nicola Zanella**

Formatore e consulente in area marketing e risorse umane.

## PROGRAMMA

- La fidelizzazione basata sulla **customer satisfaction**
- Importanza e valore della **fedeltà**
- Il **tasso di fedeltà**
- Il **tasso di fidelizzazione**
- Il **tasso di defezione**
- L'**indice di retentione**
- Il **VAN** (valore attuale netto del cliente)
- L'individuazione dei **clienti strategici**
- Strategie di **fidelizzazione**

### Per iscriverti:

Puoi **clicare qui**

Puoi compilare il **Coupon** sottostante ed inviarlo a **servizi@api.mn.it**

### COSTO per partecipante

€140 + Iva (azienda associata)

€190 + Iva (azienda non associata)

## COUPON DI ISCRIZIONE

AZIENDA ..... REFERENTE .....

ATTIVITÀ .....

TEL ..... FAX ..... EMAIL .....

ISCRIVE N° ..... PARTECIPANTE/I al **Corso "KEY ACCOUNT MANAGEMENT E FIDELIZZAZIONE"**

NOME E COGNOME PARTECIPANTE .....

La realizzazione del seminario è subordinata al raggiungimento di un numero minimo di iscritti. Con la compilazione del coupon autorizzo l'utilizzo dei dati indicati in base al Regolamento (UE) 2016/679 ai fini dell'attività associativa di Apindustria.