



# Il CRM aziendale: la gestione efficace della customer base

Operazione Rif. PA 2024-23387/RER approvata dalla Regione Emilia-Romagna con DGR n. 119 del 03/02/2025.  
Il progetto INNOVAZIONE MANAGERIALE: GUIDARE LA TRANSIZIONE ECOLOGICA E DIGITALE DELL'IMPRESA è realizzato grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna.

## Informazioni essenziali

**Quando**

Da aprile 2025

**Durata**

64 ore

**Dove**

Online o in presenza a:

Piacenza, Parma, Reggio Emilia,  
Modena, Bologna, Ferrara, Rimini,  
Ravenna, Faenza, Forlì e Cesena

**Costo**

Gratuito

## La figura professionale

Il partecipante svilupperà competenze per operare come CRM Specialist, con la capacità di implementare e gestire sistemi per l'organizzazione dei dati di clienti attuali e potenziali, ottimizzare le relazioni con il mercato di riferimento e adottare strumenti e strategie utili ad analizzare e comprendere comportamenti e abitudini della clientela.

## Chi può partecipare

Il percorso è rivolto ad almeno 8 persone che, a prescindere dalla condizione occupazionale, necessitano di azioni formative per acquisire conoscenze e competenze a rafforzare la propria occupabilità e adattabilità.

**Requisiti Formali**

- Residenza o domicilio in Regione Emilia Romagna in data antecedente l'iscrizione al corso;
- Assolvimento dell'obbligo d'istruzione e del diritto-dovere all'istruzione e formazione;
- Cittadini stranieri: possesso di regolare permesso di soggiorno.

**Requisiti Sostanziali**

- Conoscenze base di comunicazione e informatica;
- Conoscenza dei principali processi aziendali.

## Contenuti del corso

Il corso approfondisce il ruolo strategico del CRM nella gestione delle relazioni con i clienti, partendo dalle sue funzionalità e utilità nel marketing relazionale fino all'integrazione con strumenti digitali e di Business Intelligence. Verranno affrontati i principali aspetti legati alla definizione di un progetto CRM, dall'analisi del business alla mappatura dei processi aziendali, fino alla valutazione di fattibilità. Sarà inoltre esplorata l'evoluzione dei sistemi CRM, con focus sui software più diffusi, le integrazioni con altri strumenti digitali e le potenzialità di analisi dei dati.