IL CLIENTE AL CENTRO

Nuovi modelli e strumenti per cogliere le preferenze e orientare le scelte del consumatore in modo efficace

Venerdì 20 aprile 2018, ore 10:30 - 12:45
Salone Internazionale del Mobile Fiera di Milano Rho/Pero
Centro Congressi - I piano **sala Aquarius**

I cambiamenti indotti dalle tecnologie digitali nel processo di acquisto dei consumatori implicano nuove logiche della competizione. Partendo dalla centralità del cliente e dei suoi bisogni, l'attenzione si sposta dal puro prodotto alla proposta di valore che il prodotto, arricchito da un customer service centrato sulla soddisfazione dei bisogni del cliente, è in grado di offrire.

Quali spazi si aprono per la distribuzione indipendente di arredamento nel nuovo scenario competitivo? Quali strategie e strumenti devono essere messi in atto, considerato che indagini recenti evidenziano che per il 71% dei consumatori la fedeltà è influenzata dal customer service "any day, any time" e per il 69% dalla personalizzazione del servizio (Rapporto 2017 dell'Osservatorio Multicanalità MIP – School of Management del Politecnico di Milano).

10:30 **Welcome coffee e registrazione partecipanti**

10:45 **Saluti di apertura**
Claudio Feltrin *Presidente Assarredo Federlegno Arredo*
Tiziana Pompei *Vice Segretario Generale di Unioncamere*

11:00 **La nuova bussola del marketing: quali implicazioni per le imprese del settore arredamento**
Giuliano Noci *Professore Ordinario di Marketing Politecnico di Milano*

Prassi consolidate per soddisfare e fidelizzare il cliente: anteprima della ricerca Federmobili
Mauro Mamoli *Presidente Federmobili Confcommercio Imprese per l'Italia*

Nuovi strumenti per rapportarsi con cliente in modo sicuro
Giulio Clerici *Avvocato esperto della Camera di Commercio Metropolitana di Milano Monza Brianza Lodi*
Luigi Lizzio *Responsabile Divisione Grandi Clienti Agos*

Reti di negozi indipendenti a confronto

Approcci e strumenti per una relazione vincente col cliente sui canali digitali
DesignBest by Webmobili

Migliorare le performance garantendo un'esperienza multicanale al cliente
Arredanet

12:45 **Conclusioni**

FEDERMOBILI
FEDERAZIONE NAZIONALE NEGOZI ARREDAMENTO

in collaborazione con

FLA FEDERLEGNOARREDO

AGOS