



CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO,
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

SERVIZIO INNOVAZIONE

INVITO ALLA GIORNATA DELL'

INNOVAZIONE

12 novembre 2019 | ore 9.00 - 12.30

Meeting & Event Center, Four Points by Sheraton Bolzano

Con il sostegno finanziario di:

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL
Abteilung 34 - Innovation, Forschung
und Universität



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Ripartizione 34 - Innovazione, Ricerca
e Università

Partner nei media:

Südtiroler
Wirtschaftszeitung

CUSTOMER CENTRICITY – La focalizzazione sul cliente

Avere dei clienti che acquistino i propri prodotti o servizi è d'importanza vitale per ogni azienda. Un coerente orientamento al cliente pone lui e i suoi fabbisogni al centro dell'attenzione. La centralità del cliente non è solo un concetto di vendita o marketing, ma una vera e propria cultura aziendale che coinvolge tutti i settori dell'impresa, influenzando l'azione di chiunque operi all'interno della stessa. Oggi, in un mondo sempre più connesso, le imprese hanno l'opportunità di focalizzarsi meglio sul cliente.

Questa manifestazione Vi offrirà una panoramica delle principali metodologie e strategie per focalizzarsi sul cliente in modo ideale e consigli pratici per la loro attuazione. Vi attendono relazioni interessanti di esperti ed esempi pratici!

Siamo lieti della Vostra partecipazione!

On. Michl Ebner
Presidente della Camera di commercio
di Bolzano

Dott. Alfred Aberer
Segretario generale della Camera di commercio
di Bolzano



Michael Bernecker



Barbara Kastlunger



Ruth Oberrauch



Sandro Pellegrini



Tobias Pichler

Giornata dell'Innovazione 2019

12 novembre 2019, ore 9.00 - 12.30, Meeting & Event Center, Four Points by Sheraton Bolzano

Programma

ore 8.30 Ritrovo dei partecipanti

ore 9.00 **Benvenuto**

On. Michl Ebner, Presidente della Camera di commercio di Bolzano

ore 9.15 **Customer Centricity – un orientamento moderno al cliente nel 2019**

Prof. Michael Bernecker, amministratore delegato, Deutsches Institut für Marketing, Colonia

ore 10.00 **Digital Consumer Behaviour – indirizzare i clienti al meglio nell'era digitale**

Prof. Barbara Kastlunger, DBU – Digital Business University, Berlino

ore 10.30 Pausa caffè

ore 11.00: **Interventi best practice**

I clienti non comprano prodotti. I clienti comprano la tua convinzione.

Ruth Oberrauch, Group Sustainability Manager, Oberalp Spa, Bolzano

Dalla tecnologia al digitale anche dove non te l'aspetti

Dott. Sandro Pellegrini, Panificio Lemayr Srl, Bolzano

La personalizzazione nella vendita online

Tobias Pichler, fondatore del shop online iltuomuesli.it, Vilpiano

ore 12.15 Scambio di opinioni

ore 12.30 Conclusioni

Informazioni e adesioni:

Camera di commercio di Bolzano
Servizio innovazione
tel. 0471 945 664, -657
innovation@camcom.bz.it
È richiesta l'iscrizione online
entro il 08.11.2019 sul sito
www.camcom.bz.it
La partecipazione è gratuita.

È prevista la traduzione simultanea