



Camera di Commercio
Pisa



Segreteria Organizzativa:

Ufficio Internazionalizzazione
Camera di Commercio di Pisa
Tel. 050-512.229-280
Fax 050-512.263
e-mail: promozione@pi.camcom.it



Seminario: MISURAZIONE E GESTIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

6 settembre 2011
Pisa, Camera di Commercio
Piazza V. Emanuele II, 5
Auditorium A. Pacinotti — III Piano
Ore 9.00 — 13.00

La partecipazione al seminario è gratuita ma, visto il limitato numero di posti disponibili, si prega di manifestare il proprio interesse

e-mail —> promozione@pi.camcom.it
Fax (050/512.263)



PRESENTAZIONE

L'obiettivo della soddisfazione del cliente, legato strettamente con quello della sua fidelizzazione, è rilevante a motivo dei vantaggi economici e di marketing che essa genera per le imprese alberghiere e per governare in maniera efficace e proattiva la brand reputation nel mondo del Web.

Obiettivo di tale seminario è quello di analizzare il tema della soddisfazione, le strategie e gli strumenti possono essere utilizzati per la sua rilevazione, prestando particolare attenzione ai nuovi imperativi che vengono imposti ai manager alberghieri a fronte dello sviluppo sempre più "massivo" e "incisivo" che i turisti fanno dei social media e dei social network prima, durante e dopo le proprie vacanze.

PROGRAMMA

Ore 09.00	Registrazione dei partecipanti
Ore 10.00	Saluti e apertura dei lavori
Ore 11.30	Pausa
Ore 11.45	Ripresa dei lavori
Ore 13.00	Conclusione del Seminario

Relatore: Stefano Del Chiappa

SCHEDA DI ADESIONE

Restituire al Fax 050/512.263
oppure via e-mail → promozione@pi.camcom.it

Nome e Cognome _____

Ente/Azienda _____

Ruolo in Azienda _____

Indirizzo _____

CAP _____ Città _____

Telefono _____

e-mail _____@_____

Sito Web _____

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003

Codice in materia di protezione dei dati personali I dati sono raccolti e trattati sia con strumenti informatici che manualmente per lo svolgimento dell'iniziativa in oggetto. Il conferimento dei dati è obbligatorio per partecipare alla stessa, pertanto l'eventuale rifiuto di rispondere comporta l'automatica esclusione dall'iniziativa. Titolare del trattamento è la Camera di Commercio di Pisa con sede in Pisa — Piazza V. Emanuele II, 5 per finalità di informazione e promozione. I dati potranno essere trattati sia manualmente che informaticamente da parte del Titolare e/o terzi da esso delegati nonché comunicati a società/consorzi partecipati dal titolare, a enti e soggetti pubblici e società/consorzi da loro partecipati, che li tratteranno in qualità di titolari, nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla Legge e dal proprio DPS. I dati raccolti saranno conservati e trattati per il periodo necessario al raggiungimento di predette finalità e in ogni momento l'interessato potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, scrivendo all'indirizzo. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti né saranno oggetto di diffusione. In base all'informativa di cui sopra, io sottoscritto/a, riguardo all'inserimento dei dati raccolti in un archivio da utilizzare per finalità di informazione e promozione del Titolare.

dò il consenso *nego il consenso*

Data _____

Firma leggibile _____

Il seminario è organizzato nell'ambito del Progetto CINEMA in collaborazione con Unioncamere Toscana, partner di Enterprise Europe Network, e co-finanziato dalla Commissione Europea.



Seminario:
**Misurazione e gestione
della customer satisfaction
6 settembre 2011**